



**BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ
PHƯƠNG ÁN QUY HOẠCH
NGÀNH LOGISTICS TỈNH BÌNH ĐỊNH
THỜI KỲ 2021-2030, TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2050**

KHU CÔNG NGHIỆP

MUC LUC

I.	TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ LOGISTICS.....	2
1.	Tình hình nghiên cứu	2
2.	Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ logistics và kinh nghiệm của một số địa phương.....	5
3.	Kinh nghiệm quản lý và phát triển dịch vụ logistics của một số địa phương và bài học có thể vận dụng đối với Bình Định	19
II.	MỤC TIÊU, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	31
1.	Mục tiêu nghiên cứu.....	31
2.	Nội dung nghiên cứu.....	31
3.	Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	32
4.	Phương pháp nghiên cứu.....	32
III.	KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	40
1.	Thực trạng phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2006-2015	40
2.	Phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030	93
IV.	KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	109

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1:	Đánh giá của doanh nghiệp về ảnh hưởng của yếu tố chính sách quản lý nhà nước.....	45
Bảng 2:	Đánh giá của doanh nghiệp về các chính sách phát triển dịch vụ logistics của tỉnh.....	47
Bảng 3:	Xuất khẩu hàng hóa Bình Định giai đoạn 2006 – 2015.....	49
Bảng 4:	Nhập khẩu hàng hóa Bình Định thời kỳ 2006 – 2015	49
Bảng 5:	Cơ cấu vốn đầu tư trên địa bàn tỉnh phân theo khu vực kinh tế giai đoạn 2011 – 2015 (ĐVT: %)	50
Bảng 6:	Một số chỉ tiêu kinh tế, tài chính vĩ mô tỉnh Bình Định 2006 – 2015	51
Bảng 7:	Đánh giá về trình độ công nghệ.....	53
Bảng 8:	Đánh giá của doanh nghiệp về ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa – xã hội.....	54
Bảng 9:	Tổng hợp thực trạng hạ tầng đường bộ tỉnh Bình Định năm 2015.....	55
Bảng 10:	Tổng hợp thực trạng hạ tầng cảng biển tỉnh Bình Định năm 2015.....	58
Bảng 11:	Các chuyến bay từ Cảng hàng không Phù Cát.....	59
Bảng 12:	Hiện trạng phân loại hạ tầng cột ăng ten thu phát sóng thông tin di động.....	59
Bảng 13:	Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics phân theo loại hình dịch vụ và số lượng lao động	61
Bảng 14:	Tỷ lệ doanh nghiệp tham gia đánh giá “khả năng đáp ứng theo trình độ”.....	63
Bảng 15:	Tỷ lệ doanh nghiệp tham gia đánh giá “Khả năng đáp ứng công việc theo chuyên môn”	63
Bảng 16:	Đánh giá về yếu tố nhân lực	64
Bảng 17:	Đánh giá về chi phí dịch vụ logistics.....	65
Bảng 18:	Đóng góp của dịch vụ vận tải kho bãi trong tổng GRDP Bình Định giai đoạn 2006-2015...	67
Bảng 19:	Tốc độ tăng trưởng của GRDP ngành vận tải kho bãi (theo giá so sánh 2010).....	67
Bảng 20:	Sản lượng hàng hóa thông qua cảng Quy Nhơn giai đoạn 2006-2015	68
Bảng 21:	Sản lượng hàng qua Cảng Thị Nại.....	69
Bảng 22:	Khối lượng hàng hóa vận chuyển trên địa bàn tỉnh Bình Định	70
Bảng 23:	Sản lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường sắt tại Bình Định.....	71
Bảng 24:	Doanh thu thuần sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp logistics đang hoạt động tại thời điểm 31/12 hàng năm.....	73
Bảng 25:	Thang đo điều chỉnh qua kiểm định Cronbach’s Alpha và phân tích nhân tố khám phá.....	79

Bảng 26: Hệ số hồi quy	81
Bảng 27: Tóm tắt mô hình.....	82
Bảng 28: Phân tích phương sai.....	82
Bảng 29: Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá	89
Bảng 30 : Hệ số hồi quy (Coefficientsa).....	91
Bảng 31: Tóm tắt mô hình (Model Summaryb).....	91
Bảng 32: Phân tích phương sai.....	91
Bảng 33: Dự báo tác động của TPP tới kinh tế của Việt Nam trong trung và dài hạn (%).....	94

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. Nội dung cơ bản của dịch vụ logistics	7
Hình 2. Tóm tắt mô hình P.E.S.T trong phát triển dịch vụ logistics	15
Hình 3. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	34
Hình 4. Quy trình nghiên cứu.....	35
Hình 5. Tăng trưởng kinh tế Bình Định 2006 - 2015	48
Hình 6. Kim ngạch xuất nhập khẩu Bình Định 2006-2015.....	50
Hình 7. Cơ cấu các doanh nghiệp logistics theo loại hình dịch vụ.....	61
Hình 8. Cơ cấu doanh nghiệp logistics theo loại hình doanh nghiệp	62
Hình 9. Đánh giá về tính liên kết của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics	62
Hình 10. Biểu đồ sản lượng hàng hóa qua Cảng Quy Nhơn so sánh với Cảng Đà Nẵng	68
Hình 11. Sản lượng container qua Cảng Quy Nhơn so sánh với Cảng Đà Nẵng	69
Hình 12. Sản lượng hàng hóa vận chuyển trên địa bàn tỉnh Bình Định.....	71
Hình 13: Cơ cấu theo loại hình doanh nghiệp.....	74
Hình 14: Cơ cấu theo quy mô vốn đầu tư	74
Hình 15: Cơ cấu theo quy mô lao động.....	75
Hình 16: Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về sự phát triển của dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định	80
Hình 17: Cơ cấu theo loại hình doanh nghiệp.....	84
Hình 18: Cơ cấu theo quy mô vốn đầu tư	84
Hình 19: Cơ cấu theo quy mô lao động.....	84
Hình 20: Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về chất lượng dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định.....	90
Hình 21. Kết nối giữa Bình Định và các tỉnh lân cận.....	97
Hình 22. Vị trí đề xuất Cảng container chuyên nghiệp	101
Hình 23. Mở rộng Tân Cảng Quy Nhơn	103
Hình 24. Vị trí đề xuất cảng ICD	104

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1PL	First Party Logistics	Logistics tự cấp
2PL	Second Party Logistics	Cung cấp dịch vụ logistics bên thứ hai
3PL	Third Party Logistics	Cung cấp dịch vụ logistics bên thứ ba hay logistics theo hợp đồng
4PL	Fourth Party Logistics	Logistics bên thứ tư hay logistics chuỗi phân phối
5PL	Fifth Party Logistics	E-logistics, Logistics trên nền thương mại điện tử
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
CFS	Container Freight Station	Kho chứa container
CIF	Cost, Insurance and Freight	Giá hàng, cước phí vận chuyển và bảo hiểm
DWT	Deadweight Tonnage	Đơn vị đo năng lực vận tải an toàn của tàu thủy tính bằng tấn
FOB	Free on Board	Giá cước giao hàng qua lan cang tàu
MT	Metric ton	Tấn mét (2000 pounds)
P.E.S.T	Political, Economic, Sociocultural, Technological	Môi trường bên ngoài doanh nghiệp: chính trị, kinh tế, văn hóa - xã hội, khoa học-công nghệ
TEU	Twenty-foot Equivalent Unit	Đơn vị đo tương đương 20"
TPP	Trans- Pacific Partnership Agreement	Hiệp định thương mại xuyên Thái Bình Dương
VCIS	Vietnam Customs Intelligence Information System	Hệ thống thông tin tình báo Hải quan Việt Nam
VNACCS	Vietnam Automated Cargo And Port Consolidated System	Hệ thống thông quan hàng hóa tự động mới củ Việt Nam
WMS	Warehouse Management System	Hệ thống quản lý kho bãi
WTO	World Trade Organization	Tổ chức thương mại thế giới
CMTV		Cái Mép - Thị Vải
CNTT		Công nghệ thông tin
KNX/NK		Kim ngạch xuất /nhập khẩu
VTĐPT		Vận tải Đa phương thức

MỞ ĐẦU

Phát triển dịch vụ logistics là xu thế tất yếu trong quá trình phát triển của một quốc gia hiện nay. Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng hơn vào nền kinh tế thế giới và đã có những bước tăng trưởng đáng kể. Các động lực tăng trưởng chính của nền kinh tế Việt Nam trong thời gian qua chủ yếu dựa vào đẩy mạnh thu hút đầu tư nước ngoài dựa trên thế mạnh về nguồn tài nguyên phong phú, nguồn nhân lực dồi dào và giá rẻ. Tuy nhiên, lợi thế về nguồn tài nguyên thiên nhiên và nguồn nhân lực giá rẻ không còn là thế mạnh quyết định của quốc gia trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế những thập niên đến. Để nâng cao năng lực cạnh tranh và hội nhập sâu rộng hơn vào nền kinh tế thế giới, Việt Nam cần chuyển đổi mô hình tăng trưởng kinh tế. Một trong những hướng đi mới là nâng cao giá trị cạnh tranh quốc gia trong chuỗi giá trị toàn cầu.

Trong bối cảnh đó, khi mà hoạt động xuất nhập khẩu của Việt Nam ngày càng phát triển, thương mại nội địa ngày càng mở rộng thì nhu cầu dịch vụ logistics càng gia tăng. Ngành dịch vụ logistics được coi là ngành dịch vụ “cơ sở hạ tầng” của nền kinh tế, không chỉ đem lại nguồn lợi to lớn đối với đất nước mà còn có vai trò quan trọng trong đổi mới mô hình tăng trưởng và cơ cấu lại nền kinh tế hiện nay. Xu thế hội nhập và liên kết kinh tế quốc tế cũng thúc đẩy giao thương giữa các nước ngày càng gia tăng. Không chỉ luồng hàng hóa, tài chính mà luồng thông tin trao đổi giữa các nước, các vùng lãnh thổ cũng không ngừng tăng lên. Hoạt động logistics can thiệp ngày càng bao quát hơn vào các lĩnh vực của nền kinh tế. Logistics gắn liền với hoạt động sản xuất của doanh nghiệp và quá trình phát triển kinh tế của mỗi quốc gia. Do vậy, ngành dịch vụ logistics phát triển là tiền đề cơ bản cho phát triển kinh tế đất nước.

Thêm vào đó, phát triển dịch vụ logistics được xem là ngành kinh tế chiến lược trong phát triển kinh tế của tỉnh Bình Định. Tỉnh Bình Định có một vị trí kinh tế chiến lược, là cửa ngõ giao thương của các tỉnh Nam Trung Bộ và các tỉnh Tây Nguyên. Bình Định nằm trên trục giao thông đường sắt Bắc Nam, là cửa ngõ ra biển Đông gần nhất và thuận lợi nhất của Tây Nguyên, Nam Lào, Đông Bắc Campuchia và Đông Bắc Thái Lan thông qua Quốc lộ 19 và cảng biển quốc tế Quy Nhơn. Với vị trí thuận lợi như vậy, Bình Định có khả năng đẩy mạnh phát triển nhanh chóng dịch vụ logistics, trở thành ngành dịch vụ trụ cột thúc đẩy phát triển kinh tế của tỉnh. Ngành dịch vụ logistics tuy là một ngành tiềm năng, hoạt động khá sôi động nhưng chưa được chú trọng phát triển đúng mức. Số lượng doanh nghiệp đăng ký hoạt động trong lĩnh vực logistics ngày càng tăng nhưng quy mô nhỏ, hoạt động manh mún, tự phát. Theo một số nghiên cứu quốc tế, chi phí cho dịch vụ vận chuyển, kho bãi...(logistics) trong một đơn vị giá thành sản phẩm tại Việt Nam còn cao, ở mức 20%; trong khi đó mức bình quân của ở nhiều nước khoảng 10-15%, một số công ty ở Mỹ đã giảm xuống dưới 10%. Do đó, việc nghiên cứu, đề xuất giải pháp để phát triển và giảm giá thành dịch vụ logistic để phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh là một yêu cầu cấp thiết.

Từ những phân tích về tiềm năng, điều kiện phát triển và những thách thức trong phát triển dịch vụ logistics Bình Định trên đây, cùng với việc đang thiếu một công trình nghiên cứu trong lĩnh vực logistics tại Bình Định, việc triển khai nghiên cứu đề tài “Giải pháp phát triển dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 - 2020, tầm nhìn

2030” mang tính cấp thiết cả về lý luận và thực tiễn. Đề tài được thực hiện với hai mục tiêu chính sau: (i) Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định; (ii) Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2016, 2020, tầm nhìn 2030.

Kết quả nghiên cứu của Đề tài sẽ cung cấp luận cứ khoa học cho việc xây dựng chủ trương, chính sách của tỉnh trong việc thúc đẩy phát triển dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định trong những năm tới.

I. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ LOGISTICS

1. Tình hình nghiên cứu

1.1. Ngoài nước

Tại Việt Nam, khái niệm logistics mới chỉ xuất hiện trong vài năm trở lại đây. Tuy nhiên, trên thế giới lĩnh vực này đã được đi sâu nghiên cứu từ rất lâu. Có thể kể đến các công trình nghiên cứu “kinh điển” đã được sử dụng như một giáo trình tham khảo chính tại hầu hết các trường Đại học, Cao đẳng có đào tạo về lĩnh vực logistics như: “*Fundamentals of Logistics Management*” (Cơ sở về quản lý Logistics) của Douglas M. Lambert, James R. Stock và Lisa M. Ellram. NXB Irwin McGraw-hill Mỹ, 1998; “*Strategic Logistics Management*” (Quản lý chiến lược Logistics) của James R. Stock và Douglas M. Lambert. Mc Graw-hill Mỹ, 2001. Các khái niệm và quy tắc quản lý logistics trong 2 công trình này chính là nền tảng cho các nhà nghiên cứu trong nước phát triển theo điều kiện kinh tế-xã hội của Việt Nam.

Bên cạnh việc nghiên cứu các cơ sở lý luận logistics và vai trò của hệ thống Logistics quốc tế trong quản lý chuỗi cung ứng toàn cầu, cuốn “*International Logistics*” của các tác giả: Donald F. Wood, Anthony Barone, Paul Murphy và Daniel L. Wardlow, NXB AMACOM, 2002 còn làm rõ hệ thống thông tin logistics và kế hoạch hóa việc phân bổ nguồn lực trong logistics. Một số nghiên cứu cho rằng, trong điều kiện cạnh tranh toàn cầu hiện nay, áp lực của các quốc gia, địa phương trong việc giúp tạo ra giá trị gia tăng cho các doanh nghiệp thông qua việc giảm chi phí logistics ngày càng cao hơn bao giờ hết. Nhiều nhà khoa học thừa nhận rằng thông qua việc nâng cao hiệu quả hoạt động logistics và hiệu suất trong quản lý chuỗi cung ứng sẽ giúp đạt được cả hai mục tiêu là giảm chi phí và thúc đẩy hoạt động dịch vụ. Mục tiêu của việc quản lý chuỗi cung ứng gắn liền với mục tiêu đạt được về thị trường, mạng lưới phân phối, quá trình sản xuất theo cách mà các doanh nghiệp sẽ được phục vụ tốt hơn và tất nhiên với chi phí thấp hơn.

Nghiên cứu “*Logistics and Supply Chain Management: creating valueadding networks, 3rd Edition*” (Quản lý chuỗi Logistics và cung ứng: Khởi tạo các mạng lưới giá trị gia tăng, tái bản lần 3) của Martin Christopher, NXB FT Press, 2005 đã đề cập đến vai trò của Logistics trong việc đạt được các mục tiêu này. Khi thị trường phát triển chín muồi gắn liền với những vấn đề mới trong cạnh tranh toàn cầu dẫn đến sự dư thừa về năng lực ở nhiều ngành sản xuất khác nhau chắc chắn sẽ dẫn đến áp lực cạnh tranh về giá và chi phí sản xuất. Việc quản lý tốt hoạt động logistics cũng đồng nghĩa với việc khách hàng được phục vụ một cách hiệu quả và đương nhiên, chi phí cung ứng dịch vụ

cũng được tiết giảm. Vấn đề này được đề cập khá rõ trong nghiên cứu: “*Global Logistics Management: A Competitive Advantage for the 21st Century*” (Quản lý Logistics toàn cầu: Một lợi thế cạnh tranh trong thế kỷ 21) của Kent Gourdin. NXB Wiley-Blackwell, 2006. Nghiên cứu này cũng đồng thời vạch ra đặc trưng mỗi hình thức và các phân đoạn thị trường của Logistics; khám phá các công cụ thích hợp để tiếp cận hiệu quả hoạt động Logistics. Cung cấp thông tin trong việc kiểm soát hệ thống Logistics và tìm ra cách để nâng cao hoạt động chuỗi cung ứng mà có thể tiết kiệm được thời gian cần thiết.

Một số nghiên cứu khác tập trung vào thiết kế xây dựng, duy trì sự hỗ trợ bền vững của hệ thống Logistics, bao gồm: “*Logistics Engineering & Management*” (Kỹ thuật và quản lý Logistics, Ấn bản lần thứ 6) của Benjamin S. Blanchard. Prentice Hall. NXB New Jersey 2003, Mỹ, đề cập đến các biện pháp nhận biết, duy trì, phân tích logistics và khả năng hỗ trợ từ đó thiết kế và phát triển hệ thống, các công đoạn sản xuất, sử dụng, các giai đoạn hỗ trợ ổn định và rút lui và quản lý Logistics.

Mặc dù vậy, chưa hề có nghiên cứu nước ngoài nào đi trực tiếp vào việc xác định các cơ chế, chính sách cũng như các biện pháp cần thiết nhằm phát triển các dịch vụ Logistics cho Việt Nam hay các nước đang phát triển như nước ta nói chung.

Tổ chức Ngân hàng thế giới cũng tiến hành nghiên cứu trường hợp thành công của Singapore trong việc phát triển ngành dịch vụ này để đưa ra kinh nghiệm phát triển cho các nước trong khu vực với công trình “*Logistics Industry in Singapore*” (2012) hay bài học Singapore cũng được tổ chức ERC (European Research Council) nghiên cứu với công trình “*Developing Singapore into a global integrated logistics hub*” (2002). Có thể nói, Singapore là thành công điển hình trên thế giới về phát triển dịch vụ logistics. Từ các công trình nghiên cứu về Singapore nói trên, chúng ta có thể rút ra nhiều kinh nghiệm quý giá cho Việt Nam trong phát triển dịch vụ logistics.

Tương tự như Singapore tại Châu Á, Hà Lan là một trong những nước Châu Âu phát triển dịch vụ logistics từ rất sớm. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ logistics của Hà Lan đã được nghiên cứu khá sâu trong nhiều công trình, như: “*Struggling for Leadership: Antwerp-Rotterdam Port Competition between 1870–2000*” của Reginald Loyer, Erik Buyst, Greta Devos, NXB Physica – Verlag, 2003. Hay “*Port-city development in Rotterdam: a true love story*” của Martin Aarts, Tom Daamen, Menno Huijs, Walter de Vries, 2013. Các tác phẩm này đã chỉ ra nhiều sáng kiến phát triển cảng biển từ Rotterdam.

Thêm một trường hợp điển hình tại Châu Á trong phát triển dịch vụ logistics là Nhật Bản. Tác phẩm “*Inspiration and Reference from Japanese Logistics Park’s Construction and Development*” của Fuhua Wang, Zhixue Liu, 2008 đã chỉ ra được một trong những nguyên nhân để Nhật Bản phát triển kinh tế nhanh là phát triển dịch vụ logistics.

Tất cả các công trình này là bài học quý báu trong phát triển dịch vụ logistics tại Việt Nam. Tuy nhiên, các công trình khoa học này chỉ được sử dụng như bài học kinh nghiệm trong khâu quy hoạch phát triển tầm quốc gia. Xét phạm vi tỉnh Bình Định, do điều kiện kinh tế-xã hội cũng như những đặc trưng về vị trí địa lý khác nhau nên các định hướng và giải pháp phát triển cũng khác.

1.2. Trong nước

Tại Việt Nam, thuật ngữ logistics chỉ mới được nhắc đến trong những năm trở lại đây. Ngành dịch vụ logistics ở Việt Nam hiện chỉ ở giai đoạn bắt đầu, tiềm năng phát triển vẫn còn rộng mở. Logistics đóng vai trò hết sức quan trọng trong phát triển sản xuất kinh doanh các ngành và của cả nền kinh tế. Tuy nhiên, những bất cập trong công tác quản lý cũng như quy hoạch phát triển đang cản trở sự phát triển của ngành dịch vụ này. Ngay cả khái niệm logistics cũng không đồng nhất giữa các nhà nghiên cứu. Thuật ngữ logistics cũng không được Việt hóa như một số thuật ngữ kinh tế khác do tính bao quát của khái niệm logistics. Theo đó, dịch vụ logistics lần đầu tiên được chính thức đưa vào luật năm 2005 trong Luật Thương Mại 2005 (Điều 233): “Dịch vụ Logistics là một hoạt động thương mại do các thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công đoạn bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho bãi, làm thủ tục hải quan và các loại giấy tờ, tư vấn khách hàng, đóng gói, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hóa để hưởng phí thù lao”.

Sau khi được luật hóa khái niệm, đã có nhiều công trình nghiên cứu được thực hiện để xây dựng một hệ thống lý luận cơ bản về lĩnh vực mới mẻ này. Có thể kể đến một số công trình tiêu biểu như Sách chuyên khảo “*Quản trị Logistics*” của GS. TS Đoàn Thị Hồng Vân, do Nhà xuất bản Thống kê ấn hành năm 2006, sách “*Logistics- những vấn đề cơ bản*” cùng tác giả GS. TS Đoàn Thị Hồng Vân do Nhà xuất bản Lao động- xã hội ấn hành năm 2010, “*Dịch vụ Logistics ở Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế*” của GS. TS Đặng Đình Đào, do Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân ấn hành năm 2012...

Đánh giá về vai trò của Logistics, tác giả Bùi Thanh Thủy trong nghiên cứu “*Bài toán logistics tại Việt Nam*” cho rằng logistics là một hoạt động tổng hợp mang tính dây chuyền, đem lại nguồn lợi khổng lồ, hiệu quả của quá trình này có tầm quan trọng quyết định đến tính cạnh tranh của ngành công nghiệp và thương mại mỗi quốc gia. Tuy nhiên, theo tác giả, các doanh nghiệp logistics tại Việt Nam hiện chỉ đáp ứng được ¼ nhu cầu thị trường logistics và mới chỉ dừng lại ở việc cung cấp dịch vụ cho một số công đoạn của chuỗi dịch vụ khổng lồ này. Ngành dịch vụ logistics của Việt Nam hiện vẫn đang ở thời kỳ phôi thai, phần lớn của hệ thống logistics chưa được thực hiện một cách thức thống nhất.

Tuy nhiên, các công trình này chỉ tập trung nghiên cứu hệ thống lý luận chung và đưa ra bức tranh chung nhất về dịch vụ logistics của cả nước. Hàng loạt dự án, diễn đàn, hội thảo ở cấp quốc gia cũng như địa phương được thực hiện để tìm hướng đi cho ngành dịch vụ tiềm năng này. Tiêu biểu là báo cáo khoa học của Ngân hàng thế giới được thực hiện năm 2012 “*Kho vận hiệu quả- Chìa khóa để Việt Nam nâng cao năng lực cạnh tranh*”. Báo cáo đã đưa ra cái nhìn tổng quan nhất về hoạt động logistics tại Việt Nam và gợi ý một số giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành. Bộ Công thương cũng phối hợp với MUTRAP III (Dự án hỗ trợ chính sách thương mại và đầu tư Châu Âu giai đoạn III) tổ chức nhiều hoạt động như: Diễn đàn logistics và dịch vụ cảng biển Việt Nam (tháng 3/2011), hội thảo “Dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng trong thời

kỳ hội nhập” (tháng 9/2011)... nhằm tìm những giải pháp mang tính đột phá cho dịch vụ logistics Việt Nam và Đà Nẵng.

Cũng có một số tỉnh/thành phố đã đi tiên phong trong việc nghiên cứu phát triển mô hình logistics cụ thể tại địa phương mình như TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng, Quảng Ngãi... Trong nghiên cứu “*Hệ thống logistics vùng kinh tế trọng điểm miền trung và tiềm năng phát triển của Đà Nẵng*” của tác giả Bùi Thanh Thiện đăng trên Tạp chí Phát triển kinh tế-xã hội Đà Nẵng (2013) đưa ra phân tích SWOT đối với hệ thống logistics vùng kinh tế trọng điểm miền Trung; tuy nhiên trong nghiên cứu này vẫn chưa đề cập đến cảng biển Quy Nhơn vốn là cảng biển sôi động nhất khu vực miền Trung và là trọng tâm phát triển của các quy hoạch phát triển logistics khu vực miền Trung.

Bên cạnh đó, hiện có rất nhiều nghiên cứu về mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ nói chung, trong đó có dịch vụ logistics. Mô hình được sử dụng phổ biến nhất là mô hình SERQUAL của Parasuraman et al (1988). Tuy nhiên, theo Babakus and Boller (1992), cần có một thang đo chất lượng dịch vụ cụ thể cho riêng từng ngành. Đã có nhiều nhà nghiên cứu áp dụng mô hình SERQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ trong ngành vận tải biển (như Durvasula and Mehta, 1999; Mehta and Durvasula, 1998). Thái Văn Vinh và Devinder Grewal (2005) dựa vào nghiên cứu định tính, lý thuyết dịch vụ, chất lượng dịch vụ, và thang đo SERQUAL đưa ra thang đo cụ thể gồm sáu thành phần của chất lượng dịch vụ vận tải biển, gồm: (1) nguồn lực, (2) năng lực phục vụ, (3) quá trình phục vụ, (4) năng lực quản lý, (5) hình ảnh và thương hiệu, (6) trách nhiệm xã hội. Đây là nghiên cứu được nhóm tác giả kế thừa để đánh giá chất lượng dịch vụ logistics Bình Định.

Do tình hình kinh tế xã hội mỗi tỉnh, thành phố là khác nhau, chúng ta chỉ có thể học tập kinh nghiệm chứ không thể sử dụng mô hình phát triển của tỉnh khác mà áp dụng cho tỉnh Bình Định. Hiện vẫn chưa có công trình nghiên cứu nào trong nước đề cập giải pháp phát triển dịch vụ logistics cho tỉnh Bình Định. Do vậy, việc nghiên cứu Đề tài: “Giải pháp phát triển dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 - 2020, tầm nhìn 2030” là hết sức cần thiết.

2. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ logistics và kinh nghiệm của một số địa phương

2.1. Lý luận chung về dịch vụ logistics

2.1.1. Khái niệm về logistics và dịch vụ logistics

Cho đến nay vẫn chưa có một khái niệm thống nhất về logistics. Hiện có khá nhiều định nghĩa khác nhau về logistics, được xây dựng tùy thuộc vào mục đích nghiên cứu của từng nhà nghiên cứu.

Theo nghĩa rộng, logistics được hiểu như là một quá trình có tác động từ giai đoạn tiền sản xuất cho tới khi hàng hóa tới tay của người tiêu dùng cuối cùng, tiêu biểu là định nghĩa của Hội đồng quản trị logistics (Council of Logistics Management – CLM, 1991): “*Logistics là quá trình lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát một cách hiệu quả về mặt chi phí dòng lưu chuyển và phân dự trữ nguyên vật liệu, bán thành phẩm và thành phẩm, cùng những thông tin liên quan từ điểm khởi đầu của quá trình sản xuất*”

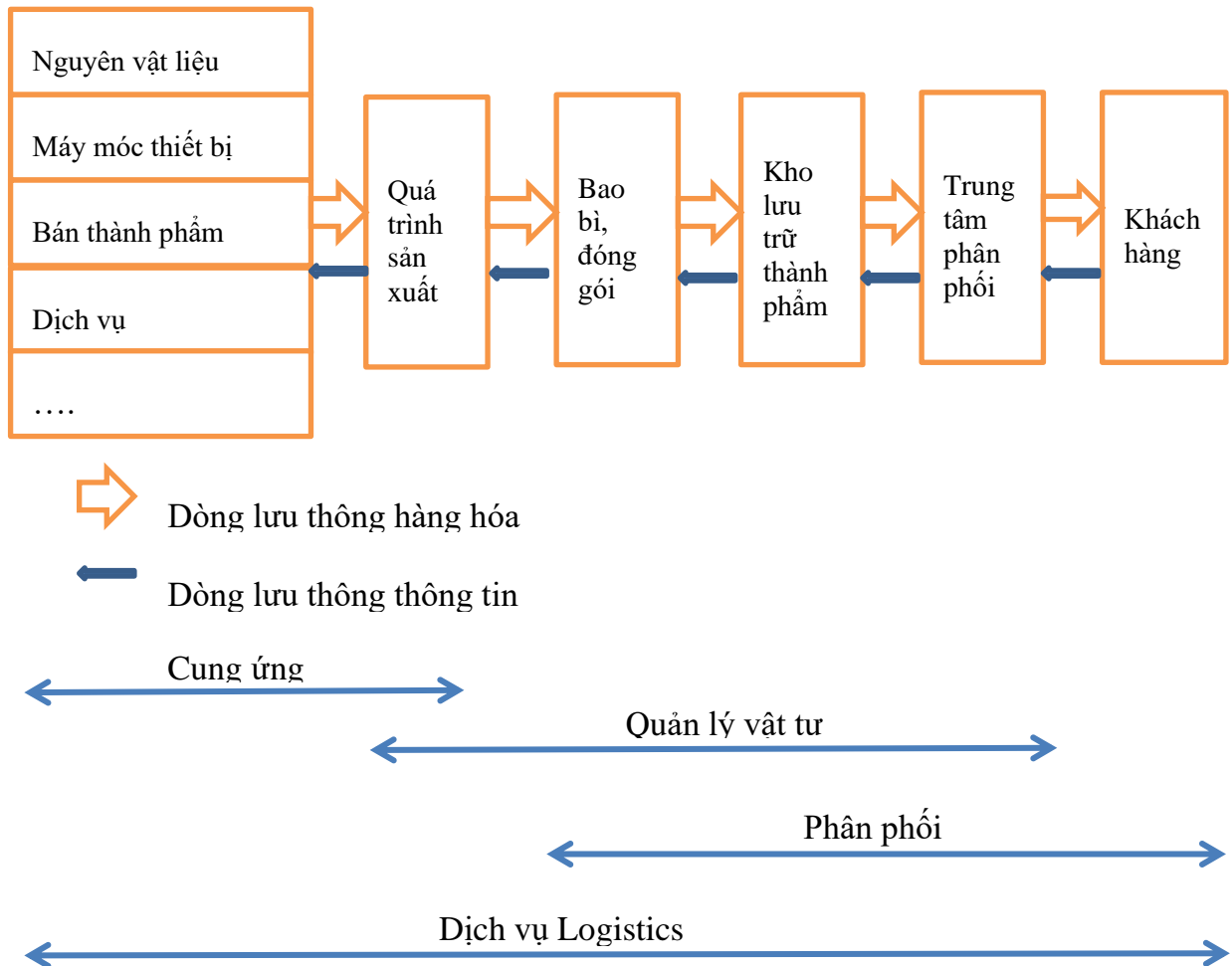
đến điểm tiêu thụ cuối cùng nhằm mục đích thỏa mãn được các yêu cầu của khách hàng”. Đây là định nghĩa phổ biến và được nhiều người công nhận hiện nay. Theo quan niệm này, logistics gắn liền cả quá trình nhập nguyên vật liệu làm đầu vào cho quá trình sản xuất, sản xuất ra hàng hóa và đưa vào các kênh lưu thông, phân phối đến tay người tiêu dùng cuối cùng. Ở đây có sự phân định rõ ràng giữa các nhà cung cấp dịch vụ đơn lẻ như dịch vụ vận tải, giao nhận, khai thuê hải quan, phân phối, dịch vụ hỗ trợ sản xuất, tư vấn quản lý... với một nhà cung cấp dịch vụ logistics chuyên nghiệp, người sẽ đảm nhận toàn bộ các khâu trong quá trình hình thành và đưa hàng hóa tới tay người tiêu dùng cuối cùng.

Theo nghĩa hẹp, logistics được hiểu như là các hoạt động dịch vụ gắn liền với quá trình phân phối, lưu thông hàng hóa và logistics là hoạt động thương mại gắn với các dịch vụ cụ thể. Luật Thương mại Việt Nam năm 2005 (Điều 233) quy định *“Dịch vụ logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công đoạn bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan tới hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để hưởng thù lao*”. Như vậy, theo nghĩa hẹp, chỉ định nghĩa logistics trong phạm vi một số hoạt động cụ thể.

Như vậy, các khái niệm khác nhau về logistics được xây dựng căn cứ vào góc độ nghiên cứu, ngành nghề và mục đích nghiên cứu về logistics hay dịch vụ logistics. Luật Thương mại 2005 lần đầu tiên đưa ra khái niệm về dịch vụ logistics như là hoạt động thương mại nhưng lại không đề cập đến khái niệm logistics. Vì vậy, trong khuôn khổ Đề tài này, cần phải tiếp cận logistics trên cả hai góc độ vĩ mô và vi mô. Theo đó, có thể kế thừa khái niệm logistics của GS. TS Đặng Đình Đào như sau: *“Logistics là quá trình phân phối và lưu thông hàng hóa được tổ chức và quản lý khoa học việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm soát quá trình lưu chuyển hàng hóa, dịch vụ ... từ điểm khởi nguồn sản xuất đến tay người tiêu dùng cuối cùng với chi phí thấp nhất nhằm đảm bảo cho quá trình sản xuất xã hội tiến hành được nhịp nhàng, liên tục và đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách hàng.*”

Có thể tóm tắt nội dung cơ bản của hoạt động logistics như sau:

Hình 1. Nội dung cơ bản của dịch vụ logistics



2.1.2. Phân loại dịch vụ logistics

Căn cứ vào các tiêu chí khác nhau, dịch vụ logistics được phân loại khác nhau

a. Theo phương thức khai thác hoạt động Logistics:

Logistics bên thứ nhất (1PL): Các công ty tự thực hiện các hoạt động logistics của mình. Công ty sở hữu các phương tiện vận tải, nhà xưởng, thiết bị xếp dỡ và các nguồn lực khác bao gồm cả con người để thực hiện các hoạt động logistics.

Logistics bên thứ hai (2PL): Là việc quản lý các hoạt động logistics truyền thống như vận tải hay kho vận. Công ty không sở hữu hoặc có đủ phương tiện và cơ sở hạ tầng thì có thể thuê ngoài các dịch vụ logistics nhằm cung cấp phương tiện thiết bị hay dịch vụ cơ bản.

Logistics bên thứ ba (3PL): Còn được gọi là logistics theo hợp đồng. Phương thức này có nghĩa là sử dụng các công ty bên ngoài để thực hiện các hoạt động logistics, có thể là toàn bộ quá trình quản lý logistics hoặc chỉ một số hoạt động có chọn lọc. Nói cách khác 3PL là các hoạt động do một doanh nghiệp logistics thực hiện trên danh nghĩa khách hàng của họ. Đây được coi như một liên minh chặt chẽ giữa một doanh nghiệp và nhà cung cấp dịch vụ logistics, nó không chỉ nhằm thực hiện các hoạt động logistics mà còn chia sẻ thông tin, rủi ro và các lợi ích theo một hợp đồng dài hạn.

Logistics bên thứ tư (4PL) hay còn được gọi là logistics chuỗi phân phối. 4PL là một khái niệm phát triển trên nền tảng của 3PL nhằm tạo ra sự đáp ứng dịch vụ, hướng về khách hàng và linh hoạt hơn. 4PL quản lý và thực hiện các hoạt động logistics phức hợp như quản lý nguồn lực, trung tâm điều phối, kiểm soát và các chức năng kiến trúc và tích hợp các hoạt động logistics. 4PL bao gồm lĩnh vực rộng hơn, gồm cả các hoạt động của 3PL, các dịch vụ công nghệ thông tin và quản lý các tiến trình kinh doanh. 4PL được xem là một điểm liên lạc duy nhất, nơi thực hiện việc quản lý, tổng hợp các nguồn lực và giám sát các chức năng 3PL trong suốt chuỗi phân phối để vươn tới thị trường toàn cầu, lợi thế chiến lược và các mối quan hệ lâu bền.

b. Theo tính chuyên môn hóa của các doanh nghiệp logistics:

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải, gồm: (1) Các công ty cung cấp dịch vụ vận tải đơn phương thức; (2) Các công ty cung cấp dịch vụ vận tải đa phương thức; (3) Các công ty cung cấp dịch vụ khai thác cảng; (4) Các công ty môi giới vận tải.

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phân phối, gồm các công ty cung cấp dịch vụ kho bãi; Các công ty cung cấp dịch vụ phân phối, bán buôn bán lẻ.

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hàng hóa, gồm các công ty môi giới khai thuê hải quan; Các công ty giao nhận, gom hàng lẻ; Các công ty chuyên ngành hàng nguy hiểm (hóa chất); Các công ty dịch vụ đóng gói vận chuyển.

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics chuyên ngành; gồm các công ty công nghệ thông tin; Các công ty viễn thông; Các công ty cung cấp giải pháp tài chính, bảo hiểm;....

c. Theo khả năng tài chính của các công ty cung cấp dịch vụ logistics:

Các công ty sở hữu tài sản thực sự có riêng phương tiện vận tải, nhà kho... và sử dụng chúng để quản lý tất cả hay một phần các hoạt động logistics cho khách hàng của mình.

Các công ty logistics không sở hữu tài sản hoạt động như người hợp nhất các dịch vụ logistics và phần lớn các dịch vụ là đi thuê ngoài. Họ có thể phải đi thuê phương tiện vận tải, nhà kho, bến bãi,...

d. Theo quá trình thực hiện, có thể phân biệt các loại hình logistics:

Logistics đầu vào: bao gồm các hoạt động nhằm đảm bảo cung ứng một cách tối ưu (cả về vị trí, thời gian và chi phí) các đầu vào (nguyên vật liệu, vốn, thông tin,...) cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp

Logistics đầu ra: bao gồm các hoạt động đảm bảo cung ứng sản phẩm đến tay khách hàng một cách tối ưu cả về vị trí, thời gian và chi phí nhằm đáp ứng các mục tiêu của doanh nghiệp.

Logistics ngược: quá trình thu hồi các phế liệu, phế phẩm, phụ phẩm và tất cả các yếu tố khác phát sinh từ quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng có thể ảnh hưởng đến môi trường để xử lý hoặc tái chế.

Ngoài ra, còn có nhiều cách phân loại logistics khác nhau dựa trên các tiêu chí khác.

2.2. Vai trò của dịch vụ logistics

2.2.1. Vai trò của dịch vụ logistics đối với nền kinh tế

Thứ nhất, logistics phát triển góp phần mở rộng thị trường trong thương mại quốc tế. Sản xuất có mục đích là phục vụ tiêu dùng, cho nên trong sản xuất kinh doanh, vấn đề thị trường luôn là vấn đề quan trọng và luôn được các nhà sản xuất và kinh doanh quan tâm. Các nhà sản xuất kinh doanh muốn chiếm lĩnh và mở rộng thị trường cho sản phẩm của mình cần sự hỗ trợ của dịch vụ logistics. Dịch vụ logistics có tác dụng như chiếc cầu nối trong việc chuyển dịch hàng hóa trên tuyến đường đến các thị trường mới đúng yêu cầu về thời gian và địa điểm đặt ra. Dịch vụ logistics phát triển có tác dụng rất lớn trong việc khai thác và mở rộng thị trường kinh doanh cho các doanh nghiệp.

Thứ hai, dịch vụ logistics góp phần tiết kiệm và giảm chi phí trong quá trình phân phối và lưu thông hàng hóa. Chi phí lưu thông hàng hóa, chủ yếu là phí vận tải là một bộ phận cấu thành và chiếm một tỷ lệ không nhỏ trong giá cả hàng hóa trên thị trường, đặc biệt là hàng hóa trong buôn bán quốc tế. Trong buôn bán quốc tế, chi phí vận tải chiếm tỷ trọng khá lớn, theo số liệu thống kê của UNCTAD (2013), chi phí vận tải đường biển chiếm trung bình 10 - 15% giá FOB, hay 8 - 9% giá CIF. Dịch vụ logistics phát triển sẽ làm giảm chi phí lưu thông trong hoạt động phân phối và từ đó tăng tính hiệu quả của nền kinh tế và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Thứ ba, logistics phát triển góp phần giảm chi phí, hoàn thiện và tiêu chuẩn hóa chứng từ trong kinh doanh quốc tế. Thực tiễn thương mại quốc tế cho thấy một giao dịch trong buôn bán quốc tế thường phải cần rất nhiều loại giấy tờ, chứng từ. Các dịch vụ logistics đơn lẻ, logistics trọn gói có tác dụng giảm rất nhiều các chi phí này trong buôn bán quốc tế. Dịch vụ vận tải đa phương thức chịu trách nhiệm xử lý hàng qua nhiều chặng khác nhau với nhiều phương thức vận tải và do một nhà cung cấp dịch vụ đảm nhận giúp loại bỏ đi rất nhiều chi phí cho giấy tờ thủ tục, nâng cấp và chuẩn hóa chứng từ; đồng thời giảm khối lượng công việc văn phòng trong lưu thông hàng hóa, từ đó nâng cao hiệu quả buôn bán quốc tế.

Thứ tư, dịch vụ logistics góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và tăng cường năng lực cạnh tranh quốc gia. Theo PGS. TSKH Nguyễn Văn Chương (Phát triển đồng bộ kết cấu hạ tầng và logistics trong chuỗi cung ứng liên hoàn, năm 2013), chi phí dịch vụ logistics của các nước phát triển khoảng 9% đến 11% GDP trong khi ở Việt Nam cao hơn rất nhiều, chiếm hơn 20% GDP. Điều này cho thấy chi phí cho logistics là rất lớn. Do đó, với việc hình thành và phát triển dịch vụ logistics sẽ giúp các doanh nghiệp cũng như toàn bộ nền kinh tế giảm được chi phí trong chuỗi logistics, làm cho quá trình sản xuất kinh doanh tinh giản hơn và đạt hiệu quả hơn, góp phần nâng cao sức cạnh tranh của quốc gia và doanh nghiệp trên thị trường.

2.2.2. Vai trò của dịch vụ logistics đối với các doanh nghiệp

Thứ nhất, logistics góp phần nâng cao trình độ kỹ thuật sản xuất, sử dụng hợp lý và tiết kiệm các nguồn lực, giảm thiểu chi phí trong quá trình sản xuất, tăng cường sức cạnh tranh cho các doanh nghiệp. Chức năng của dịch vụ logistics là rút ngắn thời gian, giảm chi phí. Do vậy, trong điều kiện nguồn lực có giới hạn, giảm chi phí trong sản xuất,

quá trình sản xuất kinh doanh tinh giản, hiệu quả sản xuất kinh doanh được nâng cao. Nhờ tích hợp chuỗi các hoạt động logistics một cách tối ưu, logistics tạo nên một hệ thống cung ứng thống nhất giúp cho hoạt động quản lý có hệ thống và hiệu quả hơn. Logistics giúp giảm lượng tồn kho, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Logistics thực hiện và kiểm soát chuỗi các hoạt động liên hoàn để đưa đúng sản phẩm đến đúng thời gian, đúng địa điểm. Điều này khiến giá trị sản phẩm khách hàng nhận được cũng như mức độ hài lòng của khách hàng cao hơn, góp phần tăng sức cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Thứ hai, logistics đóng vai trò quan trọng trong việc bảo đảm yếu tố đúng thời gian, đúng địa điểm nhờ tối ưu hoá quá trình chu chuyển nguyên vật liệu, hàng hoá, góp phần nâng cao chất lượng và hạ giá thành sản phẩm. Về đầu vào, logistics giúp doanh nghiệp kiểm soát chất lượng và số lượng những nguồn cung luôn đáp ứng nhu cầu sản xuất đúng thời gian, đúng địa điểm, đảm bảo quá trình sản xuất kinh doanh được tiến hành liên tục. Về đầu ra, logistics phân phối sản phẩm dịch vụ tới khách hàng một cách nhanh chóng, hiệu quả thông qua mạng lưới phân phối, góp phần đẩy nhanh quá trình tiêu thụ và vòng quay của vốn.

Thứ tư, logistics góp phần gia tăng giá trị kinh doanh của các doanh nghiệp thông qua việc thực hiện các dịch vụ gia tăng. Logistics là loại hình dịch vụ có quy mô mở rộng và phức tạp hơn nhiều so với hoạt động vận tải giao nhận thuần túy. Trước kia, người kinh doanh dịch vụ vận tải giao nhận chỉ cung cấp cho khách hàng những dịch vụ đơn giản, thuần túy và đơn lẻ. Ngày nay, do sự phát triển của sản xuất, lưu thông, các chi tiết của một sản phẩm có thể do nhiều quốc gia cung ứng và ngược lại một loại sản phẩm của doanh nghiệp có thể tiêu thụ tại nhiều quốc gia, nhiều thị trường khác nhau, vì vậy dịch vụ mà khách hàng yêu cầu từ các nhà phân phối, các doanh nghiệp kinh doanh vận tải giao nhận phải đa dạng và rất phong phú. Ngược lại, dịch vụ ngày càng phong phú góp phần gia tăng giá trị kinh doanh của các doanh nghiệp.

2.3. Một số đặc trưng chính của dịch vụ logistics trong giai đoạn hiện nay

Thứ nhất, logistics không chỉ là một hoạt động đơn lẻ, mà bao gồm một chuỗi các hoạt động bao trùm quá trình sản xuất và phân phối sản phẩm. Về thực chất, logistics là quá trình tối ưu hoá địa điểm, thời gian; đảm bảo tính đồng bộ và hoạt động lưu chuyển nguồn tài nguyên từ đầu vào cho đến tay người tiêu dùng cuối cùng, nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người tiêu dùng với chi phí thích hợp, thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế.

Thứ hai, dịch vụ logistics là hoạt động thương mại mang tính liên ngành bao gồm nhiều hoạt động và các hoạt động này chịu sự quản lý chi phối của nhiều bộ ngành có liên quan. Là quá trình quản lý dòng vận động và lưu chuyển của nguyên vật liệu, bán thành phẩm và thành phẩm, logistics liên quan đến các hoạt động sản xuất kinh doanh, lĩnh vực thương mại và giao thông vận tải...

Thứ ba, dịch vụ logistics gắn liền với tất cả các khâu của quá trình sản xuất. Logistics là hoạt động quản lý dòng lưu chuyển của nguyên vật liệu từ khâu mua sắm, qua quá trình lưu kho, sản xuất ra sản phẩm và phân phối tới tay người tiêu dùng. Do đó, dịch vụ logistics gắn liền với các khâu của quá trình tái sản xuất. Dịch vụ logistics

phát triển sẽ giúp cho quá trình sản xuất được diễn ra liên tục, đảm bảo về thời gian và chất lượng sản phẩm. Khi sản phẩm được sản xuất ra, logistics sẽ tham gia vào quá trình phân phối, vận chuyển hàng hóa tới người tiêu dùng: vận chuyển hàng hóa, lưu kho bãi, giao hàng cho khách hàng... Điều này cho thấy logistics gắn liền với tất cả các khâu từ sản xuất, phân phối, trao đổi đến tiêu dùng.

Thứ tư, logistics là hoạt động hỗ trợ các doanh nghiệp. Logistics hỗ trợ cho toàn bộ quá trình hoạt động của doanh nghiệp, ngay cả khi sản phẩm đã ra khỏi dây chuyền sản xuất của doanh nghiệp và đến tay người tiêu dùng. Một doanh nghiệp có thể kết hợp bất cứ yếu tố nào của logistics với nhau hay tất cả các yếu tố logistics tùy theo yêu cầu của doanh nghiệp. Logistics còn hỗ trợ hoạt động của doanh nghiệp thông qua quản lý di chuyển và lưu trữ nguyên vật liệu đi vào doanh nghiệp và bán thành phẩm di chuyển trong doanh nghiệp.

Thứ năm, logistics là sự phát triển cao, hoàn chỉnh của dịch vụ vận tải giao nhận. Quá trình phát triển của logistics đã làm thay đổi bản chất và đa dạng hóa chức năng của vận tải giao nhận truyền thống. Từ chỗ chỉ thay mặt khách hàng để thực hiện các khâu rời rạc như thuê tàu, lấy cước, chuẩn bị hàng, đóng gói hàng, làm thủ tục thông quan... cho tới cung cấp dịch vụ trọn gói từ cửa đến cửa. Từ chỗ đóng vai trò là đại lý, người được ủy thác cho đến khi trở thành một chủ thể chính trong các hoạt động vận tải giao nhận với khách hàng, chịu trách nhiệm trước luật pháp. Ngày nay, để có thể thực hiện nghiệp vụ của mình, người giao nhận phải quản lý một hệ thống đồng bộ từ giao nhận tới vận tải, cung ứng nguyên vật liệu phục vụ sản xuất kinh doanh, bảo quản hàng hóa trong kho, phân phối hàng hóa đúng nơi, đúng lúc, sử dụng thông tin điện tử để theo dõi, kiểm tra... Như vậy, ngày nay hầu hết người giao nhận vận tải trở thành người cung cấp dịch vụ logistics.

Thứ sáu, dịch vụ logistics chỉ có thể phát triển hiệu quả khi được dựa trên những thành tựu của công nghệ thông tin. Để quản lý và thực hiện quy trình logistics có rất nhiều công việc và cần nhiều giấy tờ, chứng từ. Khi quy mô sản xuất của doanh nghiệp còn nhỏ, nhu cầu ít, quá trình này không quá phức tạp thì có thể thực hiện thủ công. Nhưng khi sản xuất phát triển, lượng hàng hóa cung ứng ngày càng nhiều về số lượng và chủng loại, nhu cầu đặt hàng nhiều... thì doanh nghiệp phải dựa vào hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm quản lý... mới có thể xử lý kịp thời và chính xác. Do đó, công nghệ thông tin phát triển, việc ứng dụng các thành tựu của nó sẽ giúp cho dịch vụ logistics của doanh nghiệp phát triển, xử lý đơn hàng, phản hồi thông tin nhanh chóng, giảm lượng hàng dự trữ, quản lý tình hình nhập – xuất – tồn kho vật tư một cách hiệu quả.

2.4. Nội dung phát triển các dịch vụ logistics

2.4.1. Phát triển loại hình dịch vụ logistics

Dịch vụ logistics là một chuỗi bao gồm nhiều dịch vụ liên hoàn bao trùm quá trình sản xuất, lưu thông hàng hóa. Do vậy, việc đáp ứng ngày càng nhiều hoạt động, dịch vụ thể hiện trình độ phát triển ngày càng cao hơn của dịch vụ logistics. Tiêu chí đánh giá sự phát triển loại hình dịch vụ bao gồm số lượng dịch vụ đang được cung cấp trên thị trường và mức độ tham gia vào chuỗi logistics của các dịch vụ này.

Có thể kể đến một số loại hình dịch vụ cơ bản như sau:

a. Dịch vụ vận tải

Dưới góc độ của toàn bộ nền kinh tế, sự cần thiết của vận chuyển hàng hoá xuất phát từ sự cách biệt về không gian và thời gian giữa sản xuất và tiêu dùng, mà chủ yếu là quá trình tập trung hoá và chuyên môn hoá của sản xuất và tiêu dùng, do đó yêu cầu vận chuyển tăng lên cùng với sự phát triển của nền kinh tế. Hệ thống vận tải là cầu nối để xoá đi những mâu thuẫn khách quan đó.

Thông thường có ba loại hình dịch vụ vận tải:

Vận tải đơn phương thức: Là hình thức chỉ dùng một phương tiện vận tải để chở hàng hóa. Các hình thức cụ thể là vận tải bằng đường biển, đường thủy nội địa, đường hàng không, đường sắt, đường bộ...

Vận tải đa phương thức nội địa: Theo Nghị định số 87/2009/NĐ-CP ngày 19/10/2009: Vận tải đa phương thức nội địa là vận tải đa phương thức (hai phương tiện vận tải trở nên) được thực hiện trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

Vận tải đa phương thức quốc tế: Theo Nghị định số 87/2009/NĐ-CP ngày 19/10/2009, vận tải đa phương thức quốc tế là vận tải đa phương thức từ nơi người kinh doanh vận tải đa phương thức tiếp nhận hàng hóa ở Việt Nam đến một địa điểm được chỉ định giao trả hàng ở nước khác và ngược lại. Vận tải đa phương thức quốc tế dựa trên một hợp đồng đơn nhất và được thể hiện trên một chứng từ đơn nhất hoặc một vận đơn vận tải đa phương thức (Multimodal transport Bill of Lading) hay vận đơn vận tải liên hợp (Combined transport Bill of Lading).

b. Dịch vụ giao nhận hàng hoá

Dịch vụ giao nhận hàng hoá là hoạt động thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận hàng hoá nhận hàng từ người gửi, tổ chức việc vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm các thủ tục giấy tờ và các dịch vụ khác có liên quan để giao hàng cho người nhận theo sự uỷ thác của chủ hàng, của người vận tải, hoặc của người làm dịch vụ giao nhận khác (gọi chung là khách hàng).

Ngày nay, người làm dịch vụ giao nhận hàng hoá giữ vai trò quan trọng trong vận tải và buôn bán quốc tế. Dịch vụ giao nhận không chỉ dừng lại ở các công việc cơ bản truyền thống như đặt chỗ, đóng hàng, kiểm tra hàng hoá, giao nhận hàng hoá mà còn thực hiện những dịch vụ chuyên nghiệp hơn như tư vấn chọn tuyến đường vận chuyển, chọn tàu vận tải, đóng gói bao bì hàng hoá .v.v...

c. Dịch vụ kho bãi

Kho bãi là loại hình cơ sở logistics thực hiện việc dự trữ, bảo quản và chuẩn bị hàng hoá nhằm cung ứng hàng hoá cho khách hàng. Kho bãi là bộ phận trực tiếp thực hiện nhiều nội dung hoạt động logistics của doanh nghiệp. Dịch vụ kho bãi liên quan trực tiếp đến việc tổ chức, bảo quản hàng hoá dự trữ, chuẩn bị lô hàng theo yêu cầu kinh doanh của doanh nghiệp.

d. Dịch vụ hải quan

Hoạt động của dịch vụ là thực hiện các thủ tục hải quan. Thủ tục Hải quan là những việc phải làm của những người có hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, có phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh hoặc của người được uỷ quyền (gọi tắt là người khai hải quan) theo quy định của Luật Hải quan và các luật khác có liên quan. Thủ tục Hải

quan điện tử được thực hiện theo Quyết định 52/2007/QĐ-BTC ngày 22/6/2007 của Bộ Tài chính về việc ban hành Quy định về thí điểm thủ tục hải quan điện tử và các văn bản liên quan. Vì thế, người làm dịch vụ hải quan sẽ thay mặt người xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa để thực hiện các thủ tục như: khai hải quan; xuất trình hàng hóa để cơ quan kiểm tra; nộp thuế, lệ phí và phí khác theo quy định của pháp luật (nếu có). Thông báo cho chủ hàng liên hệ trực tiếp với cơ quan hải quan để giải quyết trường hợp hàng không được xuất khẩu, nhập khẩu, hàng phải xử lý theo quy định của pháp luật.

e. Dịch vụ logistics trọn gói

Đây chính là dịch vụ logistics theo hướng 3PL; người làm dịch vụ thực hiện việc quản lý từ nguyên liệu, hàng hóa lẫn thông tin, kiểm soát hiệu quả cả hoạt động logistics. Thực hiện dịch vụ logistics trọn gói chính là cung cấp cho khách hàng những dịch vụ tích hợp theo một yêu cầu cụ thể của họ nhằm đáp ứng cao việc luân chuyển nguyên liệu, sản phẩm. Trên thực tế, đó là những người làm dịch vụ giao nhận kho vận tận nơi, chuyên phát nhanh... Đây cũng chính là loại hình dịch vụ mà nền kinh tế hướng đến phát triển.

2.4.2. Phát triển quy mô dịch vụ logistics

Dịch vụ logistics phát triển sẽ làm tăng doanh thu của ngành logistics, tăng khối lượng hàng hóa vận chuyển. Tiêu chí đánh giá bao gồm doanh thu dịch vụ logistics và khối lượng hàng hóa vận chuyển/thông qua. Tuy nhiên, cần xác định rõ tăng quy mô dịch vụ logistics cũng đồng nghĩa chi phí dịch vụ logistics sẽ ngày càng giảm, hiệu quả kinh tế xã hội sẽ ngày càng tăng cao. Đây là mục tiêu phát triển của bất kỳ quốc gia nào. Và để dịch vụ logistics phát triển thì việc phát triển nguồn cung hàng hóa là điều kiện hàng đầu. Khi nhu cầu xuất/nhập hàng của doanh nghiệp tăng cao thì nhu cầu đối với dịch vụ logistics cũng tăng tương ứng. Và ngược lại, đến lượt mình khi dịch vụ logistics phát triển, chi phí logistics giảm góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng hóa, giúp đẩy mạnh xuất nhập khẩu của địa phương.

2.4.3. Phát triển chất lượng dịch vụ logistics

Chất lượng dịch vụ logistics thể hiện ở sự đáp ứng, thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng. Trong khi đó, nhu cầu khách hàng ngày càng phong phú, do vậy chất lượng dịch vụ cũng cần được nâng cao để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người sử dụng. Chất lượng dịch vụ logistics càng cao khi tổng chi phí của cả hệ thống logistics càng giảm. Để đạt được điều này, các nhà cung cấp dịch vụ cần tìm ra giải pháp tối ưu hóa cho chuỗi dịch vụ logistics.

2.5. *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics*

2.5.1. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

Sự phát triển của một ngành kinh tế bất kỳ phụ thuộc rất nhiều vào môi trường kinh doanh (môi trường bên ngoài doanh nghiệp). Đây là các yếu tố mang tính chất bên ngoài và không nằm trong tầm kiểm soát của doanh nghiệp. Tuy nhiên, bất kỳ sự thay đổi nào của các nhân tố này đều ảnh hưởng rất lớn đến các doanh nghiệp trong ngành.

Kỹ thuật phân tích “môi trường kinh doanh” được thiết kế bởi Francis J. Aguilar, giới thiệu đầu tiên vào năm 1967. Trong kỹ thuật này, tác giả đưa ra bốn lĩnh vực của nguyên tắc phân loại môi trường kinh doanh gồm: kinh tế, công nghệ, chính trị và xã hội (P.E.S.T). Đến những năm 1980, một nhóm tác giả khác bao gồm Fahey, Narayanan, Morrison, Renfro, Boucher, Mecca và Porter đưa ra các biến thể khác khi phân loại môi trường kinh doanh như: P.E.S.T, P.E.S.T.L.E (chính trị, kinh tế, xã hội, kỹ thuật, pháp lý, sinh thái)... Trong các mô hình này, các thành phần môi trường không có trật tự ngẫu ý hoặc ưu tiên nào. Tùy theo từng ngành kinh tế, người ta có thể sử dụng các biến thể khác nhau của mô hình P.E.S.T, tuy nhiên mô hình gốc vẫn được biết đến và sử dụng phổ biến nhất. Trải qua nhiều năm, mô hình P.E.S.T đã chứng minh được sự hữu ích của nó khi đánh giá môi trường hoạt động của bất kỳ một ngành kinh tế nào.

Trong nghiên cứu này, mô hình P.E.S.T được sử dụng để đánh giá các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics. Các nhân tố này bao gồm Chính trị - pháp luật (Political), Kinh tế (Economic), Văn hóa – xã hội (Sociocultural) và Khoa học - công nghệ (Technological).

a. Chính trị - pháp luật

Đây là yếu tố có tầm ảnh hưởng tới tất cả các ngành kinh doanh trên một khu vực lãnh thổ. Doanh nghiệp logistics phải tuân theo các quy định tại địa phương về thành lập doanh nghiệp, nghĩa vụ thuế, sử dụng lao động, báo cáo tài chính, bảo vệ môi trường.... Chính sách của địa phương cũng có thể tạo ra cơ hội hoặc nguy cơ đối với doanh nghiệp trong ngành. Chẳng hạn, một số chính sách của chính quyền địa phương (như chính sách miễn giảm thuế) tạo cho doanh nghiệp cơ hội tăng trưởng. Ngược lại, việc tăng thuế trong một ngành nhất định nào đó có thể đe dọa đến lợi nhuận của doanh nghiệp.

Chính sách ổn định tạo ra môi trường thuận lợi đối với hoạt động kinh doanh. Một chính quyền địa phương mạnh và sẵn sàng đáp ứng những đòi hỏi chính đáng của nhà đầu tư sẽ đem lại lòng tin và thu hút các nhà đầu tư trong và ngoài nước.

b. Kinh tế

Môi trường kinh tế là một tập hợp các yếu tố kinh tế vĩ mô và vi mô tồn tại một cách khách quan và có sự ảnh hưởng tác động đến các khách thể tồn tại bên trong nó. Môi trường kinh tế không chỉ định hướng mà có ảnh hưởng trực tiếp đến các hoạt động của doanh nghiệp. Triển vọng của nền kinh tế có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hoạt động, mức sinh lời của ngành và các doanh nghiệp logistics. Triển vọng kinh tế xấu có thể khiến nhu cầu giao thương giảm sút và ảnh hưởng tiêu cực lên doanh số của ngành. Vì vậy, doanh nghiệp logistics cần theo dõi kinh tế vĩ mô để dự báo và có các kế hoạch kinh doanh phù hợp: mở rộng hay thu hẹp. Nhìn chung chúng bao gồm từ các yếu tố sau: chỉ số GDP, chỉ số lạm phát hay sự thay đổi về giá xăng dầu, thất nghiệp, xuất nhập khẩu, dự trữ ngoại hối, sản xuất công nghiệp, doanh số bán lẻ...

c. Văn hóa – xã hội

Tất cả các doanh nghiệp cần phân tích rộng rãi các yếu tố xã hội nhằm nhận biết các cơ hội và nguy cơ có thể xảy ra. Khi một hay nhiều yếu tố thay đổi chúng có thể tác động đến doanh nghiệp, như xu hướng liên kết giữa các doanh nghiệp trong ngành; quan điểm về việc chi trả các khoản phí không chính thức để thực hiện dịch vụ.... Trong môi

trường văn hóa, nhân tố nổi lên giữ vai trò đặc biệt quan trọng là tập quán thương mại, thói quen kinh doanh. Thói quen của người tiêu dùng ảnh hưởng rất lớn đến nhu cầu. Chẳng hạn như tại Việt Nam hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu đang thực hiện theo phương thức xuất hàng theo giá FOB và nhập theo giá CIF. Điều này đã trở thành tập quán trong kinh doanh xuất nhập khẩu ở Việt Nam từ nhiều năm nay. Đây cũng chính là một trong những nguyên nhân làm khả năng phát triển đội tàu biển trong nước bị hạn chế.

d. Khoa học - Công nghệ

Môi trường khoa học – công nghệ là một tập hợp các yếu tố liên quan đến khoa học, công nghệ, kỹ thuật có sự ảnh hưởng tác động đến các khách thể tồn tại bên trong nó. Các cuộc cách mạng công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin trong vài thập kỷ qua đã thực sự thay đổi thế giới, thay đổi hành vi tiêu dùng và hoạt động kinh doanh. Công nghệ sản xuất cũng thay đổi không ngừng. Khi khoa học công nghệ trở thành lực lượng sản xuất trực tiếp đã làm cho danh mục các sản phẩm được mở rộng, nhiều sản phẩm mới xuất hiện, kéo theo đó số lượng các doanh nghiệp logistics cũng gia tăng, loại hình dịch vụ logistics cũng phong phú hơn, năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ logistics được cải thiện. Doanh nghiệp biết tận dụng tiến bộ về khoa học công nghệ có thể gia tăng lợi thế cạnh tranh, phục vụ khách hàng tốt hơn.

Hình 2. Tóm tắt mô hình P.E.S.T trong phát triển dịch vụ logistics

CHÍNH TRỊ - PHÁP LUẬT (POLITICAL)	KINH TẾ (ECONOMIC)
<p>* Các quy định chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Luật đầu tư năm 2005 (sửa đổi, bổ sung năm 2015) – Luật doanh nghiệp năm 2005 (sửa đổi, bổ sung năm 2015) – Luật thương mại năm 2005 – Luật cạnh tranh năm 2004 – Luật hải quan năm 2005 (sửa đổi, bổ sung năm 2015) – * Các quy định chuyên ngành: – Luật đường sắt 2005 – Luật giao thông đường bộ 2001 – Nghị định số 110/2006/NĐ- CP ngày 28/9/2006 về điều kiện kinh doanh vận tải bằng ô tô – Luật giao thông thủy nội địa 2004 – Luật hàng không dân dụng Việt Nam 2006 – Luật hàng hải 2005 – Nghị định số 49/2006/NĐ-CP về thủ tục đăng ký tàu biển – Nghị định số 115/2007/NĐ-CP về điều kiện kinh doanh dịch vụ vận tải biển – Pháp lệnh bưu chính và viễn thông năm 2002 	<ul style="list-style-type: none"> – Tình hình kinh tế trong nước và thế giới ảnh hưởng đến dịch vụ logistics. – Xu hướng kinh tế trong nước và thế giới tạo điều kiện phát triển dịch vụ logistics. – Các vấn đề về thuế chung và cụ thể cho dịch vụ logistics. – Các chỉ tiêu kinh tế: lãi suất, lạm phát, GDP, tỷ giá hối đoái, thu nhập... – Các xu hướng phân phối thị trường trong logistics. – Các yếu tố tác động đến khách hàng, người tiêu dùng cuối cùng. – Các vấn đề tiền tệ ảnh hưởng đến dịch vụ logistics.

<ul style="list-style-type: none"> * Cam kết quốc tế – Công ước quốc tế về vận tải – Cam kết Việt Nam trong WTO, EU, TPP về dịch vụ logistics – Hiệp định khung vận tải đa phương thức ASEAN 2005... * Và các chính sách, quy hoạch ngành khác ... 	
<p>VĂN HÓA – XÃ HỘI (SOCIOCULTURAL)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tập quán xuất hàng theo giá FOB và nhập theo giá CIF – Các doanh nghiệp có xu hướng liên kết với nhau nhiều hơn – Thói quen chi trả các khoản phí không chính thức để thực hiện dịch vụ nhanh hơn – Doanh nghiệp có xu hướng thuê ngoài dịch vụ logistics nhiều hơn – Xã hội quan tâm nhiều hơn đến dịch vụ logistics. ... 	<p>KHOA HỌC - CÔNG NGHỆ (TECHNOLOGICAL)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hải quan điện tử – Thương mại điện tử – Phần mềm quản lý dịch vụ khách hàng – Phần mềm quản lý kho – Các công nghệ liên trong lĩnh vực logistics

P.E.S.T là công cụ phân tích hữu ích giúp các doanh nghiệp logistics nắm được tổng quan về môi trường mà doanh nghiệp mình đang hoạt động, từ đó nhận định những cơ hội và mối đe dọa tiềm ẩn trong nó. Việc phân tích P.E.S.T giúp doanh nghiệp thấu hiểu môi trường kinh doanh. Từ đó, họ có thể vạch ra kế hoạch rõ ràng và phù hợp đối với từng khu vực cụ thể, tận dụng tối đa những cơ hội đến với mình và giảm thiểu các mối đe dọa và dễ dàng đối mặt với các thách thức.

e. Kết cấu hạ tầng

Đặc thù riêng của ngành dịch vụ logistics là sự phụ thuộc rất lớn vào kết cấu hạ tầng. Do vậy, ngoài 4 yếu tố trong môi trường P.E.S.T đã nêu, đối với ngành logistics, có thể nói kết cấu hạ tầng có mức ảnh hưởng lớn đối với dịch vụ logistics. Khi kết cấu hạ tầng đồng bộ kết nối tốt vào mạng lưới giao thông quốc gia sẽ giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh; và ngược lại, khi dịch vụ logistics phát triển sẽ thúc đẩy đầu tư mạnh hơn vào kết cấu hạ tầng. Đó là do đặc trưng của dịch vụ logistics là sự tính toán tối ưu phương án vận chuyển và lưu thông hàng hóa từ nơi bắt đầu đến điểm cuối cùng. Mà sự di chuyển hàng hóa trong thực tế có hiệu quả hay không phụ thuộc vào tính chất và cấu trúc của hệ thống kết cấu hạ tầng bao gồm vị trí của cảng biển, nhà ga, sân bay, bến thủy nội địa, kho bãi và hệ thống giao thông kết nối các công trình ấy. Và một bộ phận quan trọng không kém trong hệ thống kết cấu hạ tầng là hệ thống công nghệ thông tin áp dụng tại doanh nghiệp. Kết cấu hạ tầng logistics bao gồm hai nhóm chính là kết cấu hạ tầng giao thông vận tải và kết cấu hạ tầng công nghệ thông tin.

Kết cấu hạ tầng giao thông vận tải bao gồm toàn bộ các công trình của đường bộ, đường thủy, đường sắt, hàng hải, hàng không, các trung tâm logistics, bến xe, bãi đỗ xe, hành lang an toàn, bến tàu, nhà ga, cảng biển, sân bay, khu hậu cần sau cảng... . Hệ thống kết cấu hạ tầng giao thông là một bộ phận chủ yếu của hệ thống kết cấu hạ tầng kinh tế, là cơ sở quan trọng để phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội và là cầu nối giúp một quốc gia hội nhập với các nước trong khu vực và trên thế giới.

Hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ cho phát triển logistics bao gồm rất nhiều yếu tố như mạng lưới thông tin phục vụ sản xuất, trao đổi dữ liệu điện tử, phần mềm logistics... Phần mềm logistics được thiết kế nhằm đem đến cho các nhà cung cấp dịch vụ logistics các công cụ cần thiết để vận hành và quản lý công việc kinh doanh dịch vụ chuyên phát giao nhận hàng hóa.

2.5.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

Sự phát triển của một ngành kinh tế phụ thuộc vào năng lực cạnh tranh của chính doanh nghiệp trong ngành đó. Năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp được tạo ra từ thực lực của doanh nghiệp và là các yếu tố bên trong của mỗi doanh nghiệp. Năng lực cạnh tranh này được đánh giá thông qua chất lượng dịch vụ doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng.

Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được sử dụng phổ biến nhất là mô hình SERQUAL của Parasuraman et al (1988). Tuy nhiên, theo Babakus and Boller (1992), cần có một thang đo chất lượng dịch vụ cụ thể cho riêng từng ngành. Đã có nhiều nhà nghiên cứu áp dụng mô hình SERQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ trong ngành vận tải biển (như Durvasula and Mehta, 1999; Mehta and Durvasula, 1998). Thái Văn Vinh và Devinder Grewal (2005) dựa vào nghiên cứu định tính, lý thuyết dịch vụ, chất lượng dịch vụ, và thang đo SERQUAL đưa ra thang đo cụ thể gồm sáu thành phần của chất lượng dịch vụ vận tải biển, gồm: (1) nguồn lực, (2) năng lực phục vụ, (3) quá trình phục vụ, (4) năng lực quản lý, (5) hình ảnh và thương hiệu, (6) trách nhiệm xã hội. Trong nghiên cứu này, tác giả kế thừa mô hình gồm 6 thành phần của Thái Văn Vinh và Devinder Grewal (2005) để đánh giá chất lượng dịch vụ logistics. Tuy nhiên, qua tham vấn ý kiến một số chuyên gia trong lĩnh vực logistics, có một số thay đổi như sau: thang đo (1) nguồn lực được tách thành 2 yếu tố là nhân lực và vật lực; bỏ thang đo (4) năng lực quản lý, gộp chung thang đo (5) và (6), bổ sung thang đo về giá cả dịch vụ. Mô hình mới được sử dụng trong nghiên cứu này gồm: (1) cơ sở vật chất kỹ thuật, (2) yếu tố nhân lực, (3) quá trình phục vụ, (4) năng lực phục vụ, (5) Giá cả dịch vụ, (6) hình ảnh, uy tín, trách nhiệm xã hội

a. Cơ sở vật chất kỹ thuật

Cơ sở vật chất của doanh nghiệp phụ thuộc vào nguồn lực tài chính của doanh nghiệp. Đây là nguồn lực quan trọng và quyết định đến mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Cơ sở vật chất đầy đủ giúp doanh nghiệp có khả năng đáp ứng tối đa các nhu cầu của khách hàng. Với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics nói chung, cơ sở vật chất đó bao gồm đội tàu, xe, phương tiện vận chuyển, hệ thống kho bãi, thiết bị nâng hạ hàng hóa...

Cơ sở vật chất của các doanh nghiệp vận tải chủ yếu là đội phương tiện vận tải (xe ô tô, máy bay, tàu thủy, toa xe, đầu kéo...). Các phương tiện này tham gia dịch chuyển các lô hàng giữa các điểm thu gom và giao trả khác nhau. Các doanh nghiệp vận tải có đội phương tiện đủ về qui mô, phù hợp với chủng loại hàng sẽ là nhân tố quan trọng để đảm bảo lô hàng được giao đúng hạn thời gian qui định. Trong trường hợp các nhà vận tải không đủ phương tiện chuyên chở các lô hàng, khi đó họ không thể chủ động để tổ chức vận tải, có thể phải kéo dài thời gian giao hàng vào mùa cao điểm, đồng thời tăng thêm chi phí khai thác làm tăng giá cước vận chuyển.

Tại các cảng đường thủy, cảng hàng không, các ga đường sắt hoặc các cảng nội địa (ICD), nếu được trang bị các thiết bị xếp dỡ hiện đại mang tính chuyên dụng cao sẽ góp phần làm tăng năng suất xếp dỡ, giảm thời gian xếp dỡ các lô hàng.

b. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là yếu tố cơ bản, then chốt, có vai trò đặc biệt quan trọng trong mọi quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Khi đánh giá nguồn nhân lực của doanh nghiệp logistics thì khách hàng thường chú trọng đến các vấn đề: Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, thâm niên nghề nghiệp, tác phong làm việc, sự am hiểu về kinh doanh và pháp luật; Cơ cấu về các chuyên ngành đào tạo phân theo trình độ qua đó cho biết trình độ chuyên môn hoá và khả năng đa dạng hóa của doanh nghiệp.

Logistics là ngành dịch vụ tổng hợp, bao gồm một hoặc nhiều dịch vụ riêng lẻ khác nhau, do vậy nhân lực trong ngành logistics cần có kiến thức khá rộng để có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Công ty logistics với đội ngũ nhân lực tốt có thể cung cấp cho khách hàng giải pháp tối ưu, linh hoạt.

Nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp vận tải chủ yếu là đội ngũ nhân viên vận hành phương tiện vận chuyển, các trang thiết bị xếp dỡ, nhân viên giao nhận hàng hóa. Ngày nay, do ứng dụng khoa học và công nghệ vào lĩnh vực vận tải và sự chuẩn mực các thông tin về hàng hóa giữa các nước nhập khẩu, nước xuất khẩu cũng như giữa các tổ chức liên quan lô hàng thương mại, đòi hỏi các nhân viên này phải có nghiệp vụ chuyên môn, đồng thời cũng phải có kỹ năng tin học và ngoại ngữ, chuyên môn sâu về vận tải container trong dây chuyền logistics. Các kiến thức và kỹ năng đó sẽ giúp cho họ thực hiện thành thạo chuyên nghiệp các nhiệm vụ được giao, làm giảm các thao tác công việc, góp phần giảm thời gian vận chuyển, tăng khả năng xử lý tình huống bất thường xảy ra.

c. Quá trình phục vụ và năng lực phục vụ

Dịch vụ logistics mang tính quy trình, do vậy, quá trình phục vụ và năng lực phục vụ có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp. Dịch vụ logistics cần đảm bảo tiết kiệm thời gian và chi phí, do vậy quy trình phục vụ cần đơn giản, thuận tiện cho khách hàng. Đồng thời, để nâng cao năng lực cạnh tranh, yêu cầu doanh nghiệp logistics cần có năng lực phục vụ nhanh chóng, đảm bảo giao nhận hàng hóa đúng thời gian cam kết, đảm bảo tính chính xác của bộ chứng từ đi kèm.

Trong chuỗi cung ứng logistics thì vận tải là khâu quan trọng. Khi hoạt động vận tải được tổ chức thực hiện một cách tối ưu sẽ góp phần đáng kể nâng cao chất lượng dịch vụ logistics. Do đó, các nhà cung ứng dịch vụ logistics cần đưa ra phương án lựa chọn phương thức vận tải hợp lý, công suất phương tiện phù hợp, tuyến đường tối ưu và

phải có sự phối kết hợp chặt chẽ với các tổ chức liên quan (nhà vận tải, cảng, ga, người cung ứng, người tiêu thụ...) theo tiến trình lưu thông của dòng vật tư và hàng hóa. Chỉ có như vậy, nhà cung ứng dịch vụ logistics mới đáp ứng yêu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của mình.

d. Giá cả dịch vụ

Đối với bất kỳ sản phẩm hàng hóa hay dịch vụ nào, giá cả là yếu tố ảnh hưởng khá lớn đến quyết định lựa chọn của khách hàng. Giá cả dịch vụ đưa ra phải tương xứng với chất lượng dịch vụ đi kèm thì dịch vụ của doanh nghiệp mới có khả năng được lựa chọn. Doanh nghiệp không thể bán dịch vụ của mình với giá cao hơn giá dịch vụ tương tự của đối thủ cạnh tranh.

e. Hình ảnh, uy tín trách nhiệm xã hội

Việc các doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm xã hội không chỉ giúp bản thân doanh nghiệp phát triển bền vững, mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của xã hội. Việc đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng kinh tế đang đặt ra cho đất nước nhiều vấn đề về môi trường và xã hội bức xúc. Chính những vấn đề đó đang đòi hỏi các chủ thể kinh tế, trong đó có các doanh nghiệp logistics, phải có trách nhiệm để góp phần giải quyết, nếu không bản thân sự phát triển kinh tế sẽ không bền vững và sẽ phải trả giá quá đắt về môi trường và những vấn đề xã hội.

Tuy nhiên, ở Việt Nam hiện nay, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp vẫn là vấn đề còn khá mới mẻ và được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Những doanh nghiệp không thực hiện trách nhiệm xã hội có thể sẽ không có cơ hội tiếp cận thị trường quốc tế. Những lợi ích mà doanh nghiệp thu được khi thực hiện trách nhiệm xã hội bao gồm giảm chi phí, tăng doanh thu, tăng giá trị thương hiệu, giảm tỷ lệ nhân viên thôi việc, tăng năng suất và thêm cơ hội tiếp cận những thị trường mới. Trách nhiệm xã hội có thể giúp doanh nghiệp tăng giá trị thương hiệu và uy tín đáng kể. Đến lượt nó, uy tín giúp doanh nghiệp tăng doanh thu, hấp dẫn các đối tác, nhà đầu tư và người lao động.

3. Kinh nghiệm quản lý và phát triển dịch vụ logistics của một số địa phương và bài học có thể vận dụng đối với Bình Định

3.1. Kinh nghiệm của một số nước trên thế giới

3.1.1. Singapore – Trung tâm logistics Châu Á

Singapore là một trong những nước đi đầu về quản lý và phát triển dịch vụ logistics trong khu vực Đông Nam Á và trên thế giới. Với lợi thế nằm ở vị trí chiến lược trên tuyến đường hàng hải quốc tế nối Ấn Độ Dương với Thái Bình Dương, Singapore đã phát triển thành cảng trung chuyển lớn nhất trong khu vực. Có thể nói Singapore hội đủ các điều kiện cơ sở hạ tầng cần thiết cho phát triển logistics, với những cảng biển và cảng hàng không đứng đầu thế giới, cơ sở hạ tầng hiện đại, mạng lưới thông tin - viễn thông hiệu quả, môi trường kinh doanh thuận lợi và một nguồn nhân lực chuyên nghiệp, kỹ năng cao. Tất cả những điều kiện này đã đưa Singapore trở thành một trung tâm logistics quốc tế hiện đại trong khu vực.

Các yếu tố tạo nên thành công của Singapore:

Chính sách quyết liệt của Chính phủ Singapore:

Từ rất sớm chính phủ Singapore đã xác định logistics là một trong 4 ngành công nghiệp phát triển mũi nhọn của quốc gia. Singapore đã giới thiệu chương trình ứng dụng và nâng cao dịch vụ logistics (LEAP) từ năm 1997 nhằm duy trì hiệu quả và tính cạnh tranh trong dài hạn của Singapore. Bốn chia khoá đột phá của chương trình là: Phát triển những sáng chế kỹ thuật; Phát triển nguồn nhân lực; Phát triển cơ sở hạ tầng; Đe cao cách thức kinh doanh.

Để thực hiện chương trình phát triển logistics, chính phủ khuyến khích các công ty giao nhận trong nước liên doanh với các hãng nước ngoài để thiết lập hệ thống logistics toàn cầu. Nhà nước cho phép thành lập các trung tâm cung cấp dịch vụ phân phối hàng hóa và cung cấp cho khách hàng thông tin liên quan đến tiến độ sản xuất, lưu trữ, phân phối. Nhà nước còn đứng ra thành lập các trung tâm phân phối và cho các công ty hoạt động trong lĩnh vực này thuê lại. Với việc thành lập các trung tâm này, Chính phủ Singapore muốn nhanh chóng tăng nhanh lượng hàng chuyển tải qua sân bay Changi và cảng biển quốc tế Singapore, tạo sự tối ưu hóa trong vận chuyển đường biển và đường không để thu hút lượng hàng chuyển tải trong khu vực, đồng thời để duy trì vị thế cạnh tranh so với trung tâm chuyển tải quốc tế ở Hồng Kông.

Chính phủ Singapore rất thành công trong việc tạo ra được một môi trường kinh doanh với chi phí hiệu quả, minh bạch và ổn định cho các hoạt động kinh doanh nước ngoài bằng cách đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng có trình độ tầm cỡ thế giới và ban hành những chính sách ưu đãi như giảm thuế đối với những khoản thu lợi nhuận, tín dụng đầu tư, miễn thuế đối với đầu tư mạo hiểm.... Trong đó, Chính phủ đặc biệt chú trọng tạo dựng môi trường kinh doanh thuận lợi trong lĩnh vực vận tải biển. Singapore đã đưa ra các cam kết như ưu đãi thuế cho các công ty tàu biển quốc tế; miễn thuế thu nhập từ tàu biển trong 10 năm; hưởng tỷ lệ thuế ưu đãi nhỏ hơn 10% trên mức tăng doanh thu từ việc cung cấp dịch vụ trong 5 năm và cho vay ưu đãi với tàu và container... Bên cạnh đó, Singapore thu hút các nhà đầu tư nước ngoài thành lập các trung tâm mua bán, quảng cáo và phân phối hàng hóa nhờ có các Luật đầu tư nước ngoài minh bạch, cơ chế hành chính hợp lý, hiệu quả.

Đầu tư phát triển đồng bộ kết cấu hạ tầng:

Giao thông vận tải là một trong những chất xúc tác chính cho phát triển kinh tế và cạnh tranh quốc tế. Singapore nổi tiếng thế giới về hệ thống cảng biển và có nhiều kinh nghiệm trong phát triển hệ thống cảng biển. Cảng của Singapore là một trong những cảng container sầm uất nhất trên thế giới. PSA Singapore liên kết với 600 cảng trên khắp thế giới ở 123 nước thông qua 200 tuyến đường thủy vận chuyển. Bản thân Singapore cũng có hơn 4000 công ty hàng hải. Cảng hàng không quốc tế Changi của Singapore là nơi đổ đến của 3972 chuyến bay một tuần tới 177 thành phố trên toàn thế giới. Thế mạnh cảng biển của Singapore chính là việc tạo điều kiện thuận lợi và cơ sở hạ tầng hiện đại với một cơ chế minh bạch, khẩn trương, năng lực hiệu quả, hệ thống cảng dịch vụ thuận tiện gồm 400 tuyến đường biển nối trực tiếp tới hơn 700 cảng biển trên thế giới. Các nước láng giềng trong khu vực dựa chủ yếu vào cảng biển Singapore không chỉ đơn thuần là dịch vụ logistics trong khu vực, mà còn bởi hệ thống giao thông vận tải chu chuyển hàng hóa của Singapore rất tốt.

Không chỉ tập trung để phát triển cảng biển và hàng không, Chính phủ Singapore còn đầu tư mạnh tay cho hạ tầng đường sắt và đường bộ. Để thực hiện mục tiêu tăng khối lượng vận chuyển hàng hóa trong khu vực bằng đường sắt, tháng 4/2007, chính phủ Singapore quyết định đầu tư 12 tỉ USD vào tuyến đường sắt Downtown Line dài 40 km. Tháng 1/2008, Singapore tiếp tục đầu tư 14 tỉ USD để nâng cấp mạng lưới đường sắt công cộng trong nước. Những tuyến đường sắt mới này sẽ được hoàn thành vào năm 2018, bổ sung 48 km cho mạng lưới đường sắt trong nước hiện nay. Singapore cũng đang tiến hành xây dựng tuyến đường sắt khác là Circle Line, dài 33 km. Cùng với các tuyến đường sắt mới, Singapore có kế hoạch mở rộng 2 trong số 3 tuyến đường sắt hiện có.

Đầu tư phát triển công nghệ thông tin và nguồn nhân lực:

Chính phủ mạnh tay đầu tư phát triển công nghệ thông tin và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Singapore đã lập Ủy Ban Chỉ đạo Logistics từ năm 1995 và đã thực thi nhiều dự án phát triển logistics. Singapore có thị trường công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) tự do nhất trong khu vực. Singapore đã tự do hóa hoàn toàn lĩnh vực thông tin viễn thông vào năm 2000 nhằm đảm bảo vị thế của một trung tâm thông tin truyền thông quan trọng của châu Á. Các khâu kiểm soát ô tô ra vào cảng và bốc xếp hàng hóa đều được tối ưu hóa bằng máy móc. Điều này giúp giảm các chi phí liên quan đến thông tin trong các hoạt động logistics, đồng thời tạo ra nguồn thu từ các dịch vụ logistics có giá trị gia tăng cao. Singapore thành lập Viện Logistics Châu Á – Thái Bình Dương (TLIAP) để đẩy mạnh nghiên cứu và đào tạo nguồn nhân lực cấp cao cho ngành logistics. Tổ chức các hoạt động như cấp học bổng và tài trợ nghiên cứu logistics cho sinh viên nhằm tìm kiếm các sáng kiến đóng góp cho chiến lược phát triển logistics quốc gia.

Hiện đại hóa hệ thống hải quan:

Hiện đại hóa hệ thống hải quan là một trong những khâu chủ chốt tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu, giảm thời gian lưu hàng tại cảng, giảm thời gian lưu kho, lưu bãi, giảm tiền lưu kho, lưu bãi, giảm thời gian làm thủ tục giấy tờ; kết quả là giảm chi phí logistics. Hải quan Singapore là một trong những cơ quan hải quan hiện đại nhất châu Á. Với quá trình cải cách hiện đại hóa, trong đó quy trình thủ tục hải quan được tự động hóa, hải quan Singapore đã đóng vai trò lớn đối với sự tăng trưởng kinh tế và giao lưu thương mại. Hệ thống tự động hóa của Hải quan Singapore được xây dựng và vận hành theo mô hình xử lý tập trung gồm 2 hệ thống chính là hệ thống front – end và hệ thống back – end. Doanh nghiệp tiến hành các thủ tục hải quan điện tử theo phương thức một cửa với cơ quan hải quan, đẩy nhanh tốc độ giải phóng hàng hóa.

Vai trò tích cực của Hiệp hội Logistics Singapore:

Bên cạnh sự hỗ trợ từ chính phủ, Hiệp hội Logistics Singapore cũng đóng vai trò quan trọng trong phát triển công nghiệp logistics. Các chi phí liên quan đến giao nhận, vận tải đều do Hiệp Hội thống nhất qui định chung và các thành viên được khuyến khích áp dụng để tránh tình trạng cạnh tranh về giá. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các doanh nghiệp logistics ở Singapore. Bên cạnh những thành tựu đạt được, Singapore đặt mục tiêu trở thành một trung tâm tích hợp logistics và vận tải lớn, đặc biệt về e-logistics. Do đó, Singapore đang đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ thông tin

và phát triển mạnh mẽ nguồn nhân lực về logistics, quản trị dây chuyền cung ứng và thương mại điện tử.

3.1.2. Cảng Rotterdam (Hà Lan) - Trung tâm logistics Châu Âu

Hà Lan là một trong những nước Châu Âu phát triển dịch vụ logistics từ rất sớm. Ngay từ năm 1960 là giai đoạn đầu của container hóa, tận dụng lợi thế về địa kinh tế, Hà Lan đã tập trung đầu tư mạnh vào kết cấu hạ tầng giao thông và thiết bị xếp dỡ đồng bộ, đón đầu cơ hội cho cảng Rotterdam trở thành trung tâm phân phối hàng hóa châu Âu (European Distripart). Cảng Rotterdam là trung tâm logistics của châu Âu (European Logistics Centre - ELC), có diện tích 105km², trải dài 40km, nằm trên châu thổ sông Rhin và Meuse cách biển Bắc khoảng 26km. Cảng được nối kết với các khu công nghiệp luyện kim, hóa dầu, vi mạch, điện tử, sản xuất thiết bị công nghệ cao... bằng hệ thống đường sắt, đường bộ, đường ống và đường thủy (vận tải ven biển) hiện đại, hoàn chỉnh, vận hành nhanh. Ngoài ra, Cảng Rotterdam còn kết nối tốt với những vùng sản xuất kinh doanh lớn, giàu nguyên liệu của những quốc gia láng giềng như Đức, Pháp, Bỉ, Thụy Sĩ, Luxembourg...

Hà Lan hiện có 9000 trung tâm phân phối và 9% lực lượng lao động làm việc trong lĩnh vực logistics. Mặc dù các quốc gia thành viên mới trong EU đang phát triển rất nhanh nhưng Hà Lan, Pháp, Bỉ và Đức vẫn tiếp tục tập trung phát triển công nghiệp logistics và xem đây như một thế mạnh trọng tâm để đầu tư trong những năm tới.

Các yếu tố tạo nên thành công của Cảng Rotterdam:

Sự nhanh nhạy của cơ quan quản lý cảng để đón đầu xu hướng phát triển hàng container:

Cơ quan quản lý cảng Rotterdam (Rotterdam Municipal Port Management - RMPM) chủ trương phát triển container và hình thành cùng lúc các khu phân phối hàng hóa (Distripart) để biến cảng thành cảng tổng hợp và trung tâm chuyển tải hàng hóa của châu Âu và của cả thế giới. Thông thường ở các quốc gia khác, quá trình phát triển logistics đi từ container hóa, thương mại tự do ở các cảng biển và sau cùng mới đến trung tâm phân phối hàng hóa cho khu vực và toàn cầu. Nhưng do ở vị trí đặc địa của châu Âu và là quốc gia có truyền thống lâu đời về thương mại và hàng hải, Hà Lan đã đi thẳng vào xây dựng các khu phân phối và chuyển tải hàng hóa khu vực và thế giới. Nét nổi bật ở đây là sự nối kết rất tốt với hệ thống giao thông quốc gia, và hệ thống đường sắt, đường bộ các nước lân cận, sử dụng rất hiệu quả vận tải đa phương thức và tay nghề kỹ năng cao của lực lượng lao động ở hệ thống cảng biển. Ba khu chuyển tải phân phối hàng hóa là: Maasvlakte, nằm ngay trên bờ biển Bắc, sát với Delta Terminal Container (rộng 125ha), nổi tiếng là cảng container của thế giới; Distripark Botlek (104ha) nằm ở trung tâm khu công nghiệp hóa dầu và Distripark Eemhaven (65ha) dành cho lưu kho, bãi, phục vụ các doanh nghiệp phân phối sản phẩm chất lượng cao toàn cầu.

Cơ chế hấp dẫn của chính phủ:

Cảng Rotterdam, trung tâm logistics - Distripart của Hà Lan đều được vận dụng một số cơ chế hấp dẫn để thu hút đầu tư nước ngoài và phát triển nội lực. Bao trùm là cơ chế “Lanlord Port”, tức là Nhà nước cung cấp toàn bộ nhu cầu về kết cấu hạ tầng cho

tư nhân khai thác cảng biển theo nguyên tắc đem lại hiệu quả cao nhất cho quốc gia. Tư nhân đảm nhận việc khai thác theo luật định và tập quán quốc tế, trong đó bao gồm việc sử dụng, quản lý lực lượng lao động, bố trí quy trình công nghệ điều phối sản xuất, nối kết tốt với hệ thống giao thông quốc gia và toàn cầu cũng như bảo đảm nguồn hàng phục vụ liên tục để cảng hoạt động.

Các Distripark ở Hà Lan không hoạt động theo cơ chế khu thương mại tự do như ở các nước khác, nhưng thực tế có thể coi Distripark là khu thương mại tự do riêng biệt, miễn là đơn vị sản xuất kinh doanh đáp ứng đầy đủ quy định của hải quan, tự làm việc với hải quan để hải quan cho phép thực hiện một số công đoạn nhằm thông quan nhanh chóng hàng hóa, bảo đảm Distripark vận hành hiệu quả.

Cảng Rotterdam luôn giành mặt bằng ưu đãi và tạo ra nhiều công đoạn giá trị gia tăng logistics để thu hút các chủ hàng ngoại, các đơn vị kinh doanh logistics trong nước (như cung cấp thiết bị hiện đại, phương tiện, lao động tay nghề cao để sơ chế, lắp ráp, làm nhãn mác mới, đóng gói, phân loại...), đặc biệt ở các Distripark có nhiều doanh nghiệp chuyên về kho, bãi, phân phối hàng hóa khắp châu Âu và thế giới.

Nói chung, các trung tâm logistics đều hình thành từ phát triển cảng biển hoặc được xây dựng bên cạnh cảng biển nhằm thực hiện chức năng “tối ưu hóa quy trình sản xuất kinh doanh và lưu thông phân phối sản phẩm hàng hóa toàn cầu”, gắn chặt với các cuộc cách mạng khoa học – công nghệ trong ngành giao thông vận tải (container hóa và phát triển đa phương thức vận tải), ngành công nghệ thông tin (điện tử, vi mạch và số hóa) cũng như cải cách luật lệ quốc tế trong thương mại để phù hợp với thời đại của tiến trình nhân loại chuyển từ kinh tế công nghiệp sang kinh tế tri thức trong tương lai không xa. Distripark xuất hiện khi mà những trung tâm logistics của các nước mở rộng mặt bằng về quy mô và chức năng phân phối hàng hóa, sản phẩm cho cả khu vực hay toàn cầu được thực hiện. Tuy nhiên, không nhất thiết là nước nào cũng phải có Distripark trong quá trình toàn cầu hóa logistics, bởi điều kiện tiên quyết đó là vị trí địa kinh tế của nơi đó là trung tâm khu vực hay đầu mối giao thông quan trọng cấp vùng, cấp châu lục với đầy đủ tiềm năng về kinh tế, khoa học – công nghệ hùng mạnh như Singapore, Hồng Kông, Rotterdam, LogAngles, Thượng Hải...

Đầu tư kết nối hạ tầng tốt:

Tuyến đường sắt chở hàng hoá Betewu nối Rotterdam với Đức vốn được xem là dự án cơ sở hạ tầng quan trọng đem lại rất nhiều lợi nhuận cho cảng. Ngay từ những năm 1980, rất lâu trước khi nổ ra cuộc cách mạng gia công tại các nước Châu Á, ý tưởng xây dựng một tuyến đường sắt như vậy đã nảy sinh. Là một tuyến đường sắt chỉ dành để chuyên chở hàng hoá, nó sẽ không phải cạnh tranh với tàu chở khách và sẽ đạt công suất 7 triệu TEU/năm, giúp cho công tác khai thác container tại Cảng Rotterdam dễ dàng và đáng tin cậy hơn. Tuyến đường sắt này không chỉ giới hạn trong việc chuyên chở các container mà còn chở cả hoá chất và hàng rời. Tiếp giáp với nhiều thị trường tiêu thụ lớn là một trong những thế mạnh của Hà Lan. Ở Châu Âu, mỗi một quốc gia đại diện cho một loại thị trường phức tạp. Sự khác nhau về văn hoá cũng là các yếu tố cạnh tranh quan trọng. Trong vòng 1000 dặm quanh Cảng Rotterdam là các thị trường đa dạng như Ai Len, Na Uy, Lithuania, Hungary, Italia và Tây Ban Nha.

Bán kính 600 dặm tính từ Cảng là thị trường tiêu thụ hàng đầu của Liên minh Châu Âu bao gồm khu Đông Bắc nước Anh, Bỉ, Hà Lan, Luxembourg, Đức, Áo và Thụy Sĩ. Khu vực này vốn được gọi là “quả chuối kinh tế” vì nó dài và hẹp. Ở chóp phía Nam nó tiếp giáp với khu vực kinh tế phát triển gồm Bắc Italia, phía Nam của Pháp rồi mở rộng tới Tây Ban Nha. Vì vậy, với hệ thống giao thông kết hợp giữa sà lan và đường sắt, Cảng Rotterdam đóng vai trò là điểm đầu vào của hàng hoá dành cho các thị trường này.

3.1.3. Nhật Bản

Nhật Bản là quốc gia có tốc độ phát triển ngành logistics vào loại nhanh nhất thế giới. Trong quá trình phát triển, chính phủ Nhật rất quan tâm công tác đổi mới quản lý nhà nước đối với dịch vụ logistics, nhất là dịch vụ logistics cảng biển. Chính phủ này đã thực hiện điều này bằng cách sửa đổi những đường lối, chính sách phát triển với mục tiêu là hỗ trợ cho công cuộc cải cách cơ cấu thị trường dịch vụ logistics và dịch vụ logistics cảng biển. Ưu tiên đầu tiên là làm cho hệ thống phân phối hiệu quả và chính xác nhằm nâng cao tính cạnh tranh của hệ thống cảng biển. Nhằm đổi mới việc quản lý dịch vụ logistics, Nhật Bản đã chú trọng hai chiến lược phát triển:

Một là, tập trung hợp lý hóa dịch vụ logistics ở các cảng biển.

Từ những năm 1960, Nhật đã tập trung xây dựng và phát triển các kho bãi hậu cần quanh các thành phố cảng lớn và gần các điểm chốt giao thông. Các bãi kho vận hậu cần đều quan tâm đến việc hợp lý hóa các dịch vụ logistics của các thành phố cảng. Bốn trung tâm kho vận hậu cần tại thành phố Tokyo đã tạo thành một mạng lưới giao thông quanh thành phố và liên kết tới thành phố cảng Yokohama tạo thành mạng lưới cung cấp dịch vụ logistics rộng khắp. Chính phủ đã sắp xếp kế hoạch phát triển các kho hậu cần và các thiết bị trong dịch vụ logistics cảng biển sao cho có những vị trí thích hợp ở gần các khu liên kết thành phố, cạnh các tuyến giao thông nội bộ và các đường giao thông huyết mạch chính nối liền các thành phố cảng để xây dựng các kho hậu cần. Các kho chứa hàng được xây dựng ở gần các cảng biển lớn của đất nước với hệ thống giao thông thông suốt. Hệ thống kho bãi cung cấp rất nhiều dịch vụ chức năng như kho làm lạnh, kho giữ ẩm và hàng loạt các dịch vụ bảo quản khác.

Hai là, chỉ đạo trực tiếp và dẫn dắt việc phát triển dịch vụ logistics cảng biển.

Chính phủ giữ vai trò quan trọng trong xây dựng các kho hậu cần và coi việc phát triển dịch vụ logistics cảng biển như là một cách để nâng cao vị thế quốc gia. Chính phủ đóng vai trò chính trong việc duy trì hoạt động của hệ thống cảng biển quốc gia và mọi quyết định về cảng đều do chính phủ đưa ra. Bằng cách hoàn thiện hệ thống đường sá, nâng cấp hệ thống giao thông đường sông, đường biển và phát triển hệ thống GTVT liên kết, Chính phủ Nhật ban hành hàng loạt chính sách khuyến khích như giảm một số sự điều chỉnh, thành lập những tổ chức liên kết và cung cấp sự trợ giúp. Chính phủ Nhật thực hiện việc bán đất với giá thấp để xây dựng các kho hậu cần. Do đó, nhiều công ty tư nhân đã vay tiền ngân hàng để xây dựng các kho bãi hậu cần. Ngoài ra, Nhật còn dành một khoản cho vay ưu đãi cho các công ty tư nhân vay, giúp họ hoàn thiện hệ thống kho bãi hậu cần.

Từ năm 1997, Chính phủ Nhật đã soạn thảo đề cương về kế hoạch quản lý hoàn chỉnh đối với dịch vụ logistics, dành một khoản vốn lớn để xây dựng cơ sở hạ tầng cho

dịch vụ logistics bao gồm đường bộ, đường sắt, đường không và các cầu cảng. Hiện tại Nhật Bản đã có được một hệ thống dịch vụ logistics cảng biển được quy hoạch trên toàn bộ lãnh thổ. Hệ thống đường cao tốc đã được hoàn chỉnh trên cả 4 đảo lớn của Nhật Bản nối liền các cảng biển lớn. Tất cả các đảo đều được nối liền bởi các cầu và đường hầm xuyên biển, làm tăng sự kết nối giữa các cảng biển. Tính hiệu quả của hệ thống cảng biển của Nhật Bản đã vượt qua tất cả các nước khác và trở thành nước cung cấp dịch vụ cảng biển hàng đầu trên thế giới.

3.2. Kinh nghiệm quản lý và phát triển dịch vụ logistics của một số địa phương trong nước

3.2.1. Thành phố Hồ Chí Minh

Với đặc điểm nhiều sông, kênh rạch, tiếp biển, trong quá trình phát triển, Thành phố Hồ Chí Minh luôn gắn liền với thương mại quốc tế thông qua hệ thống cảng biển và đường thủy nội địa. Lợi thế biển đã tạo đà để thành phố vươn mình mạnh mẽ, trở thành trung tâm kinh tế của cả nước và là nơi giao thương của các tuyến hàng hải quốc tế quan trọng. Hiện nay cụm cảng Thành phố Hồ Chí Minh có 38 cảng với chiều dài gần 13km đang khai thác, trong đó có một số cảng lớn, đảm trách phần lớn thị phần vận tải biển của cả nước như Tân Cảng - Cát Lái, Cảng Sài Gòn, Cảng Container Trung tâm Sài Gòn (SPCT)...

Năm 2014, tổng sản lượng hàng hóa qua cảng tại Hồ Chí Minh đạt 109 triệu tấn, tăng 28 triệu tấn so với năm 2013. Đó là nhờ thành phố đã đầu tư và đưa vào sử dụng nhiều công trình hạ tầng giao thông trọng điểm như Tân Cảng - Hiệp Phước, dự án nạo vét luồng Soài Rạp giai đoạn 2... Dự án nạo vét luồng Soài Rạp (giai đoạn 2, tổng mức đầu tư gần 2.800 tỷ đồng) đã hoàn thành, đưa vào khai thác từ cuối tháng 6/2014 đáp ứng cho tàu biển có trọng tải 30.000 DWT (đầy tải) và 50.000 DWT (giảm tải) với hơn 1.700 lượt tàu ra vào cảng biển, rút ngắn thời gian hành trình hơn 1 giờ, rút ngắn cự ly 20km so với hướng lưu thông theo tuyến luồng Lòng Tàu trước đây. Sản lượng hàng hóa thông qua các cảng trên luồng Soài Rạp năm 2014 đạt 7,2 triệu tấn (tăng 16,08% so với năm 2013). Nhờ đó, chỉ tính riêng trong năm 2014, doanh thu vận tải hàng hóa thông qua cảng biển của thành phố đạt hơn 15.000 tỷ đồng (tăng 15,3% so cùng kỳ năm 2013), các cảng biển lớn luôn vượt chỉ tiêu kế hoạch.

Trong hệ thống cảng biển trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, Tổng Công ty Tân Cảng Sài Gòn (Bộ Quốc phòng) là một đơn vị chủ lực lĩnh vực khai thác cảng biển, dịch vụ logistics, chiếm gần 85% thị phần container xuất nhập khẩu phía Nam và gần 50% thị phần của cả nước. Hiện Tân Cảng Sài Gòn quản lý và khai thác 14 cảng, 2 ICD (cảng nội địa) suốt từ Nam ra Bắc, trong đó cảng Cát Lái (quận 2) nằm trong top 34 cảng container lớn và hiện đại nhất thế giới.

Để phát huy thế mạnh kinh tế biển, thành phố Hồ Chí Minh đang triển khai dự án phức hợp Khu công nghiệp, đô thị Cảng Hiệp Phước (quy hoạch 2.000ha). Trong tương lai, đây sẽ là khu công nghiệp - khu đô thị lớn nhất Thành phố Hồ Chí Minh nằm bên sông Soài Rạp - luồng tàu rộng nhất và ngắn nhất phía Nam có thể đón tàu có tải trọng từ 50.000-70.000 DWT từ Biển Đông vào hệ thống cụm cảng Khu công nghiệp Hiệp Phước; từ đó qua sông Vàm Cỏ, kênh Nước Mặn xuôi về Đồng bằng sông Cửu

Long hoặc ngược lên thượng nguồn qua sông Sài Gòn và sông Đồng Nai tiếp cận với vùng công nghiệp miền Đông Nam Bộ, rút ngắn cự ly và thời gian vận chuyển, tiết kiệm chi phí và tăng cường trao đổi hàng hóa giữa các vùng. Ngoài ra, thành phố cũng đang đầu tư xây dựng Cảng Tổng hợp quốc tế Phú Hữu. Song song với việc đầu tư phát triển hệ thống cảng biển, thành phố Hồ Chí Minh đang chú trọng việc đầu tư xây dựng hệ thống hạ tầng giao thông kết nối nhằm phát huy hiệu quả khai thác các cảng biển. Trong thời gian tới, thành phố sẽ đầu tư hoàn thiện hệ thống giao thông đường bộ tuyến vành đai 2 kết nối với cảng Hiệp Phước qua trục Bắc-Nam tại quận 7, tuyến vành đai 3 kết nối với tuyến cao tốc thành phố Hồ Chí Minh - Long Thành - Dầu Giây, cao tốc Bến Lức - Long Thành (đang xây dựng), tuyến vành đai 4 kết nối Khu công nghiệp Hiệp Phước từ phía hạ lưu sông Soài Rạp. Ngoài ra thành phố cũng sẽ xây dựng tuyến đường sắt chuyên dụng ra cảng Hiệp Phước (kết nối với ga Long Định tại huyện Cần Đước và cảng quốc tế Long An tại huyện Cần Giuộc) để vận chuyển hàng hóa.

Có thể nói, với hệ thống cảng như trên, các giao dịch thương mại, xuất nhập khẩu, phân phối hàng hóa trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh lân cận trở nên thuận lợi.

Những điểm cần học tập khi phát triển cảng biển từ kinh nghiệm thành phố Hồ Chí Minh:

Mức độ cơ giới hoá, hiện đại hoá của các cảng thương mại thuộc cụm cảng thành phố Hồ Chí Minh là cao nhất trong các cụm cảng khác của nước ta.

Các cảng thương mại tại khu vực thành phố Hồ Chí Minh được hình thành từ rất lâu, có lực lượng lao động tay nghề cao có trình độ và khả năng ứng dụng công nghệ tiên tiến vào quản lý, điều hành và thực hiện công việc bốc xếp tại cảng.

Cơ sở hạ tầng của các cảng thương mại khu vực thành phố Hồ Chí Minh tương đối tốt, thường xuyên được nâng cấp, sửa chữa nên rất thuận lợi cho việc khai thác hàng.

Với mạng lưới chủ hàng, chủ tàu rộng lớn trong nước cũng như quốc tế tập trung ở khu vực cảng thành phố Hồ Chí Minh tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho cụm cảng tiếp nhận lượng hàng hoá xuất nhập khẩu qua cụm cảng.

Hệ thống giao thông đường thủy, đường bộ từ thành phố đi các địa phương khá thuận tiện. Là điều kiện thuận lợi cho vận chuyển hàng hoá xuất nhập khẩu từ các địa phương đến cảng và ngược lại nhanh chóng, an toàn.

Các cảng thương mại khu vực thành phố Hồ Chí Minh có vị trí gần các khu công nghiệp, các nhà máy và khu dân cư đông đúc, nên chi phí vận chuyển từ cảng đến nơi sản xuất và tiêu thụ thấp.

Những điểm cần tránh khi phát triển cảng biển từ kinh nghiệm thành phố Hồ Chí Minh:

Các cảng biển khu vực thành phố Hồ Chí Minh hầu hết được xây dựng trong nội thành hoặc ven đô của thành phố Hồ Chí Minh, do vậy gần như không có điều kiện mở rộng thêm cảng để đáp ứng yêu cầu ngày càng tăng của nền kinh tế về lượng hàng hoá xuất nhập khẩu.

Khả năng tiếp nhận tàu có trọng tải lớn của các cảng có hạn chế. Thường các tàu lớn phải sang mạn từ ngoài phao (xếp bớt hàng từ tàu lớn sang các tàu nhỏ hơn) trước khi vào cảng bốc dỡ hàng hoá.

Phát triển hạ tầng giao thông chưa đi liền với mở rộng, phát triển cảng biển nên thường xuyên xảy ra tình trạng tắc nghẽn giao thông, đặc biệt là khu vực xung quanh cảng.

Tình trạng giảm giá cước, nâng mức hoa hồng lên cao để thu hút tàu về cảng xuất hiện ngày càng nhiều làm giảm hiệu quả kinh doanh và gây thiệt hại quyền lợi của cảng và của nền kinh tế.

3.2.2. Cụm cảng Cái Mép – Thị Vải (Bà Rịa - Vũng Tàu)

Cụm cảng Cái Mép – Thị Vải (CMTV) với 7 cảng, tổng mức đầu tư khoảng 40.000 tỉ đồng bắt đầu đón hàng từ năm 2009. Cụm cảng CMTV hiện có 7 cảng container cỡ lớn gồm: SITV, SP-PSA, TCCT, TCIT, CMIT, TCOT và SSIT với tổng công suất thiết kế 6,8 triệu TEUs/năm. Tuy vậy, con số đỉnh điểm ghi nhận từ các năm qua của toàn cụm mới chỉ đạt 18% công suất.

Qua khảo sát thực tế của đoàn nghiên cứu, hiện chỉ có một số cảng là có tàu container ra vào khai thác, những cảng còn lại phải chuyển đổi công năng sang làm hàng rời, nông sản, sắt thép. Hiện chỉ có khoảng 7% - 10% khách hàng giao nhận hàng tại cụm cảng CMTV, 90% lượng hàng còn lại “chảy” về cảng Cát Lái gây áp lực cho các cảng khu vực thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM), các kho ngoại quan ICD cũng như giảm hiệu quả khai thác cụm cảng CMTV. Chính phủ đã có đề xuất hạn chế lượng hàng về các cảng tại TP. HCM nhưng thực tế đã cho thấy, giải pháp này bị các doanh nghiệp ở khu vực Long An, Tây Ninh hay TPHCM phản đối, vì nếu phải nhận hàng tại CMTV, chi phí vận chuyển của họ sẽ bị đội lên. CMTV cần một chính sách tốt để đảm bảo được hài hòa lợi ích tối đa có thể cho các bên liên quan trong chuỗi cung ứng, bao gồm các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, doanh nghiệp dịch vụ logistics, các nhà khai thác cảng trong và ngoài nước. Hạn chế lượng hàng qua cảng TPHCM chưa phải là một chính sách tốt vì chỉ mang lại lợi ích cho một số doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các nhà khai thác cảng ở CMTV.

Theo thông tin từ cảng SP- PSA (49% vốn Singapore), hiện tại nguồn hàng hóa đi các thị trường xa như Mỹ và đặc biệt là châu Âu từ TP. HCM, Hải Phòng, Đà Nẵng chưa cập cảng Cái Mép để đi thẳng mà vẫn dựa vào tàu gom hàng đi đến các cảng trung chuyển nước ngoài. Thực trạng này đang khiến cho các doanh nghiệp khai thác cảng tại đây lâm vào cảnh không hàng, thua lỗ kéo dài và có nguy cơ phải đóng cảng.

Trong khi đó, theo quy hoạch được Thủ tướng phê duyệt, cụm cảng CMTV là cảng cửa ngõ, mang tính trung chuyển quốc tế của cả vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, nhưng đến nay tính liên kết vùng giữa các địa phương trong vùng hầu như không có. Mỗi địa phương vì mục tiêu kinh tế, đều cố mở rộng thêm cảng biển cho riêng mình. Vì vậy xảy ra tình trạng có cảng đã dư thừa công suất nhưng vẫn tiếp tục xây dựng, mở rộng thêm cảng ở những nơi khác. Ở TP. HCM, cụm cảng quốc tế tại Hiệp Phước đang trong quá trình xây dựng để tiếp tục cạnh tranh với cảng Cát Lái và CMTV. Mới đây, Chính phủ cũng chấp thuận đưa dự án cảng biển trị giá 2,5 tỉ USD ở Cà Mau vào quy hoạch nhóm cảng biển khu vực đồng bằng sông Cửu Long.

Có thể nhận thấy, nếu không có cơ quan đứng đầu Trung ương điều tiết hàng hóa và sử dụng đúng mục đích của cảng nước sâu như quy hoạch thì sự dư thừa tại hệ thống cảng container CMTV sẽ kéo dài trong một thời gian dài. Như vậy, rất cần có sự điều tiết từ Chính phủ chứ không thể để tình trạng tình nào cũng muốn giữ nguồn hàng cho mình để tạo nguồn thu cho địa phương. Chính phủ, Bộ GTVT cần coi việc duy trì sự tồn tại của các cảng nước sâu là một nhiệm vụ trọng tâm, nên có sự phối hợp ở mức cao, đặt lợi ích quốc gia lên trên lợi ích địa phương hay của riêng một doanh nghiệp nào đó.

Vì vậy, điều cần nhất để khai thác có hiệu quả, tối đa công suất thiết kế của các cảng container nước sâu ở CMTV là nguồn hàng tại chỗ từ các nhà máy, các KCN tại tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Trong khi đó, hiện nay tỉnh chưa có kho chứa container để đóng hàng hay xả hàng. Để hệ thống cảng biển hoạt động hiệu quả, không phải chỉ đơn thuần là xây dựng và quản lý cảng mà cần sự kết nối đồng bộ về giao thông xung quanh, cùng những dịch vụ hỗ trợ về tài chính, cơ chế thanh toán, kho bãi, thủ tục ra vào cảng...

3.2.3. Đà Nẵng

Đà Nẵng là một trong những tỉnh miền Trung đi đầu trong việc xây dựng chiến lược phát triển ngành dịch vụ trong đó có dịch vụ logistics. Ngày 27-3-2014, UBND thành phố ban hành Quyết định số 1890/QĐ-UBND phê duyệt Đề án “Phát triển ngành dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng đến năm 2015, tầm nhìn đến năm 2020”, với kỳ vọng xây dựng ngành này trở thành một trong những ngành dịch vụ mũi nhọn đóng góp mạnh mẽ vào sự phát triển kinh tế, xã hội thành phố trong thời gian đến. Một trong những yếu tố mang tính quyết định cho sự thành công của ngành dịch vụ logistics là lợi thế về địa lý, tức là địa phương đó phải nằm trong trung tâm vùng phát triển kinh tế, với một mạng lưới giao thông thuận tiện. Đây chính là một trong những lợi thế lớn nhất của thành phố Đà Nẵng.

Cảng Đà Nẵng được xác định là yếu tố trung tâm để phát triển dịch vụ logistics của thành phố. Định hướng phát triển và đầu tư phương tiện, thiết bị, cơ sở hạ tầng để cảng Đà Nẵng trở thành cảng container hiện đại nhất khu vực miền Trung là mục tiêu quan trọng, luôn được lãnh đạo cảng Đà Nẵng quan tâm và ưu tiên hàng đầu. Cụ thể hóa mục tiêu này là việc đầu tư cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật, trang thiết bị bốc xếp hiện đại, phần mềm quản lý mới, đào tạo nguồn nhân lực, mở rộng thị trường cho mặt hàng container. Nhờ sự đầu tư kịp thời cùng với các chính sách ưu đãi đối với khách hàng, đến nay cảng đã có hơn 60 hãng tàu, đại lý tàu, các nhà logistics, các nhà giao nhận và các nhà vận tải đường bộ, trong đó có 10 hãng tàu container thường xuyên có tàu đến Cảng Đà Nẵng với tần suất trung bình 12-14 chuyến tàu container/tuần. Trong những năm qua, cơ cấu mặt hàng container luôn chiếm tỷ trọng từ 35-40% sản lượng thông qua cảng và doanh thu chiếm từ 40-50% tổng doanh thu của cảng. Với sự đầu tư đúng mức và kịp thời cho cảng container đã giúp cho sản lượng hàng hóa thông qua cảng luôn giữ được mức tăng trưởng bình quân trên 20%/năm, trong đó hàng hóa container tăng bình quân trên 25%/năm.

Nếu xét về chỉ tiêu sản lượng hàng hóa thông qua, hàng qua Cảng Đà Nẵng thấp hơn hàng qua cảng Quy Nhơn; tuy nhiên lượng hàng container tại Cảng Đà Nẵng lại cao

hơn rất nhiều (năm 2015 hàng container qua cảng Đà Nẵng là 258.000 TEU, qua cảng Quy Nhơn là 94.753 TEU). Như vậy, có thể nhận thấy cảng Đà Nẵng đã đầu tư phát triển theo đúng xu hướng của vận tải quốc tế là tăng khối lượng hàng hóa luân chuyển bằng container nhằm giảm chi phí, nâng cao lợi nhuận.

Đà Nẵng cũng tiên phong trong việc quy hoạch trung tâm logistics nhằm đáp ứng xu hướng thị trường. Ngày 9/9/2015 Trung tâm Logistics Transimex Đà Nẵng với tổng vốn đầu tư gần 50 tỷ đồng đã chính thức khánh thành và đưa vào hoạt động tại Khu Công nghiệp Hòa Cầm với diện tích 16.000 m². Ở vị trí này, trung tâm logistics Đà Nẵng trong vòng bán kính trên dưới 100km tiếp cận với tất cả các trung tâm kinh tế, khu công nghiệp, chế xuất lớn trong khu vực của các tỉnh Quảng Nam, Quảng Ngãi, Thừa Thiên - Huế và các tỉnh Tây Nguyên bằng tất cả loại hình vận tải như đường bộ, đường sắt, đường thủy và cả đường hàng không. Đặc biệt, trung tâm logistics Đà Nẵng còn nằm ở điểm cuối ra biển của tuyến Hành lang kinh tế Đông Tây¹.

3.3. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam và Bình Định

Trên cơ sở những hoạt động logistics hiệu quả từ các quốc gia và địa phương đã phân tích, có thể rút ra nhiều bài học kinh nghiệm đáng giá để từng bước phát triển ngành dịch vụ như sau:

Thứ nhất, bởi logistics là một lĩnh vực dịch vụ liên quan đến nhiều ngành, từ sản xuất, thương mại đến giao thông nên cần có sự quản lý thống nhất từ Chính phủ. Trên cơ sở đó xây dựng một khung pháp lý đồng bộ nhằm gắn kết, thống nhất quản lý và phối hợp các ngành để tổ chức thực hiện hiệu quả các chương trình và mục tiêu trọng điểm, tạo điều kiện phát triển mạnh và trọng tâm cho dịch vụ logistics.

Hầu hết các quốc gia đã hình thành cơ quan chuyên trách hoặc hội đồng tư vấn với các thành viên đến từ các Bộ, ngành liên quan nhằm đề ra một kế hoạch hành động mang tính chiến lược với tầm nhìn dài hạn 5 – 10 năm cho phát triển ngành logistics. Do vậy, Việt Nam cũng cần phải đưa ra một quy hoạch mang tính chất dài hạn cụ thể cho hoạt động logistics.

Thứ hai, các giải pháp để phát triển dịch vụ logistics của các quốc gia nhìn chung tập trung vào 3 nội dung chính: Phát triển cơ sở hạ tầng đối với phát triển dịch vụ logistics gồm hạ tầng giao thông và hạ tầng thông tin; các chính sách ưu đãi của Chính phủ đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics và phát triển nguồn nhân lực.

Về phát triển hạ tầng, Bình Định cần có kế hoạch phát triển cơ sở hạ tầng dài hạn và quyết tâm thực hiện. Do nguồn lực có hạn, Bình Định tại thời điểm này khó có thể đầu tư phát triển toàn bộ cơ sở hạ tầng của mình. Phát triển dịch vụ logistics dựa trên thế mạnh cảng biển là rất quan trọng. Do đó cần đầu tư xây dựng hệ thống cảng biển hiện đại, kết nối tốt với trung tâm dịch vụ logistics tại những vị trí ở gần các khu liên kết

¹ Hành lang này dựa trên một tuyến giao thông đường bộ dài 1.450 km, có cực Tây là thành phố cảng Mawlamyine (Myanma), đi qua bang Kayin (Myanma), các tỉnh: tỉnh Tak, tỉnh Sukhothai, tỉnh Kalasin, tỉnh Phitsanulok, tỉnh Khon Kaen, tỉnh Yasothon, tỉnh Mukdahan (Thái Lan), Savannakhet (Lào), Quảng Trị, Thừa Thiên - Huế và cực Đông là thành phố Đà Nẵng (Việt Nam). Hành lang sẽ giúp vùng Đông Bắc của Thái Lan và Lào tiếp cận với Ấn Độ Dương và Thái Bình Dương.

thành phố, khu công nghiệp, cụm công nghiệp. Bên cạnh việc đầu tư cảng biển, cần học từ Hà Lan việc phát triển đường sắt, với các ưu thế của vận tải đường sắt sẽ giúp giảm chi phí logistic. Tại Bình Định hiện vẫn chưa có tuyến đường sắt nào kết nối với các cảng biển để phát triển vận tải đa phương thức.

Áp dụng CNTT cũng là nhân tố quan trọng và không thể thiếu để có thể phát triển một hệ thống logistics hiện đại. Việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào hoạt động logistics có thể giúp các công ty giao sản phẩm theo yêu cầu của khách hàng và cung cấp các dịch vụ gia tăng. Ngoài ra còn giúp tiết kiệm được thời gian, đảm bảo thông tin thông suốt không chỉ giữa các hãng tàu mà còn giữa các cơ quan quản lý, giảm thiểu tổn thất trong quá trình lưu kho và thời gian lưu kho nhằm đơn giản hóa trong việc tiến hành các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu, thông quan, trung chuyển và giao nhận hàng hóa.

Bên cạnh đó, các chính sách ưu đãi nên tập trung vào việc tạo thuận lợi trong thủ tục hải quan và hoạt động đầu tư, thương mại. Thu hút các công ty logistics lớn trên thế giới đặt chi nhánh hoặc trụ sở bằng các chính sách ưu đãi về thuế, về hoạt động vận chuyển hàng hóa làm gia tăng số lượng vốn đầu tư nước ngoài và quan trọng hơn là kinh nghiệm và sự tham gia môi trường quốc tế của các nhà điều hành dịch vụ logistics. Bởi vậy, cần phát huy những sáng kiến, kinh nghiệm nhằm thu hút các công ty dịch vụ logistics cũng như các nhà sản xuất, kinh doanh nước ngoài đầu tư vào kinh doanh lĩnh vực dịch vụ logistics tại tỉnh; khuyến khích các doanh nghiệp trong tỉnh liên doanh với các công ty nước ngoài nâng cao năng lực, mở rộng phạm vi hoạt động.

Mặt khác, ngành logistics đòi hỏi nguồn lực lao động có chuyên môn cao nhằm đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa và tối ưu hóa trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Theo đó, Bình Định cần học tập kinh nghiệm của Đà Nẵng phát triển nguồn nhân lực cho ngành này. Đó là mở thêm chuyên ngành đào tạo về logistics tại một trong số các trường Đại học, cao đẳng của tỉnh; Đào tạo kỹ năng, kỷ luật và tác phong làm việc của nguồn nhân lực hiện tại đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của hoạt động logistics; Việc mời thêm các chuyên gia từ các địa phương đi đầu như thành phố Hồ Chí Minh để đào tạo nhân lực cho ngành logistics trong thời điểm hiện nay là cần thiết.

Thứ ba, nâng cao vai trò quản lý Nhà nước đối với dịch vụ logistics, giảm thiểu số lượng thủ tục hành chính liên quan đến dịch vụ, cải thiện công tác và thủ tục hải quan, thông quan cụ thể thông qua hoạt động kết nối, trao đổi thông tin với hải quan cảng với các nước trong khu vực và thực hiện cơ chế hải quan một cửa theo lộ trình đã cam kết. Thủ tục thông quan cần được đơn giản hóa và thực hiện nhanh hơn với sự trợ giúp của công nghệ thông tin. Điều này cần học theo phương pháp của Singapore, vì nếu Việt Nam không thực hiện được thủ tục thông quan hiệu quả hơn, thì khi ASEAN hình thành liên minh thuế quan vào năm 2018, hàng hóa vào Việt Nam sẽ đi qua ngã các nước ASEAN khác.

Thứ tư, cần sớm đầu tư phát triển Cảng Quy Nhơn thành cảng container hiện đại của khu vực miền Trung. Chỉ khi định hướng phát triển theo hướng cảng container thì cảng Quy Nhơn mới đẩy nhanh lượng hàng qua cảng, nâng cao lợi nhuận, giữ vững vị

trí là cảng lớn thứ ba cả nước sau thành phố Hồ Chí Minh và Hải Phòng. Từ kinh nghiệm của cụm cảng Cái Mép – Thị Vải, bên cạnh việc đầu tư phát triển cảng biển, cần có biện pháp đảm bảo nguồn cung hàng vận chuyển. Giải pháp trong dài hạn là chủ động thu hút vốn đầu tư ở khu vực sản xuất. Đồng thời khai thác nguồn hàng từ các tỉnh lân cận như Phú Yên, Gia Lai, Kon Tum thông qua việc cải thiện hệ thống giao thông kết nối với các tỉnh này, nâng cao hiệu quả vận chuyển, giảm chi phí; tránh mất nguồn hàng từ các tỉnh này chuyển vào Thành phố Hồ Chí Minh để xuất khẩu.

Thứ năm, mức độ kết nối giữa một cảng bất kỳ và trung tâm logistics là chìa khóa thành công của cảng đó. Vì vậy cần có một cách tiếp cận có hệ thống, tổng hợp trong quy hoạch và xây dựng cảng, trung tâm logistics và quy hoạch chung của tỉnh. Trung tâm logistics cần được quy hoạch ở vị trí có thể kết nối tốt với cảng biển và có thể dễ dàng mở rộng diện tích sau này. Tích hợp chiến lược, định hướng phát triển của tỉnh với chính sách phát triển logistics, tạo sự hài hòa trong các mục tiêu phát triển của tỉnh với phát triển cảng và trung tâm logistics.

II. MỤC TIÊU, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Mục tiêu nghiên cứu

Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. *Nghiên cứu khung lý thuyết, thu thập tài liệu, kinh nghiệm của một số địa phương trong việc quy hoạch phát triển dịch vụ logistics*

Tổng quan về nội dung phát triển và các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics

Kinh nghiệm phát triển dịch vụ logistics của một số địa phương trong nước và bài học có thể vận dụng đối với Bình Định

2.2. *Điều tra thực trạng cung cấp, sử dụng dịch vụ logistics tại Bình Định*

Thực trạng về môi trường kinh tế, khoa học công nghệ, chính sách quản lý dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2006-2015

Thực trạng về kết cấu hạ tầng phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định

Thực trạng về năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định

Đánh giá loại hình dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2006-2015

Xây dựng mô hình nghiên cứu định lượng mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển dịch vụ logistics tỉnh Bình Định

2.3. Nghiên cứu và đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030

Quan điểm, phương hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ logistics giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030

Nghiên cứu giải pháp vĩ mô phát triển hệ thống dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

Nghiên cứu giải pháp vi mô phát triển hệ thống dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Phân ngành dịch vụ logistics, gồm các dịch vụ chủ yếu là dịch vụ vận tải bằng đường biển, đường bộ, đường hàng không, đường sắt, giao nhận hàng hóa và một số dịch vụ liên quan khác; các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định.

Thời gian nghiên cứu: 5 năm 2011-2015

Phạm vi nghiên cứu: Trên địa bàn tỉnh Bình Định trong mối liên kết với khu vực miền Trung – Tây Nguyên và cả nước.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp tổng hợp, phân tích kinh tế

Trên cơ sở tổng hợp, phân tích một số công trình nghiên cứu điển hình trong và ngoài nước để rút ra những vấn đề lý luận khái quát nhất về dịch vụ logistics trong nền kinh tế thị trường

4.2. Phương pháp điều tra, khảo sát thực tế

Nhằm đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh

Số lượng phiếu điều tra: 700 phiếu điều tra/5 mẫu

Phạm vi điều tra: Bình Định (430 phiếu); Gia Lai (80 phiếu), Kon Tum (70 phiếu), Phú Yên (120 phiếu)

Đối tượng điều tra: 3 đối tượng

Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định;

Các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics (doanh nghiệp tại Bình Định; doanh nghiệp tại Gia Lai, Kon Tum, Phú Yên nhưng có sử dụng dịch vụ logistics tại Bình Định để xuất/nhập/vận chuyển hàng hóa);

Cán bộ quản lý, nhà khoa học, lãnh đạo doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực liên quan đến dịch vụ logistics

Nội dung điều tra:

Mẫu phiếu 1: Điều tra khảo sát mức độ ảnh hưởng của các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ logistics Bình Định (điều tra các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định: 100 phiếu)

Mẫu phiếu 2: Điều tra khảo sát mức độ ảnh hưởng của các nhân tố bên trong doanh nghiệp ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ logistics Bình Định (điều tra các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics: 100 phiếu tại Bình Định; 35 phiếu tại Kon Tum; 40 phiếu tại Gia Lai; 60 phiếu tại Phú Yên)

Mẫu phiếu 3: Điều tra các đề xuất phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định từ phía doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics (điều tra các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định: 100 phiếu)

Mẫu phiếu 4: Điều tra các đề xuất phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định từ phía doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics (điều tra các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics: 100 phiếu tại Bình Định; 35 phiếu tại Kon Tum; 40 phiếu tại Gia Lai; 60 phiếu tại Phú Yên)

Mẫu phiếu 5: Điều tra các đề xuất phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định từ cán bộ quản lý, nhà khoa học (30 phiếu)

4.3. Phương pháp nghiên cứu định lượng

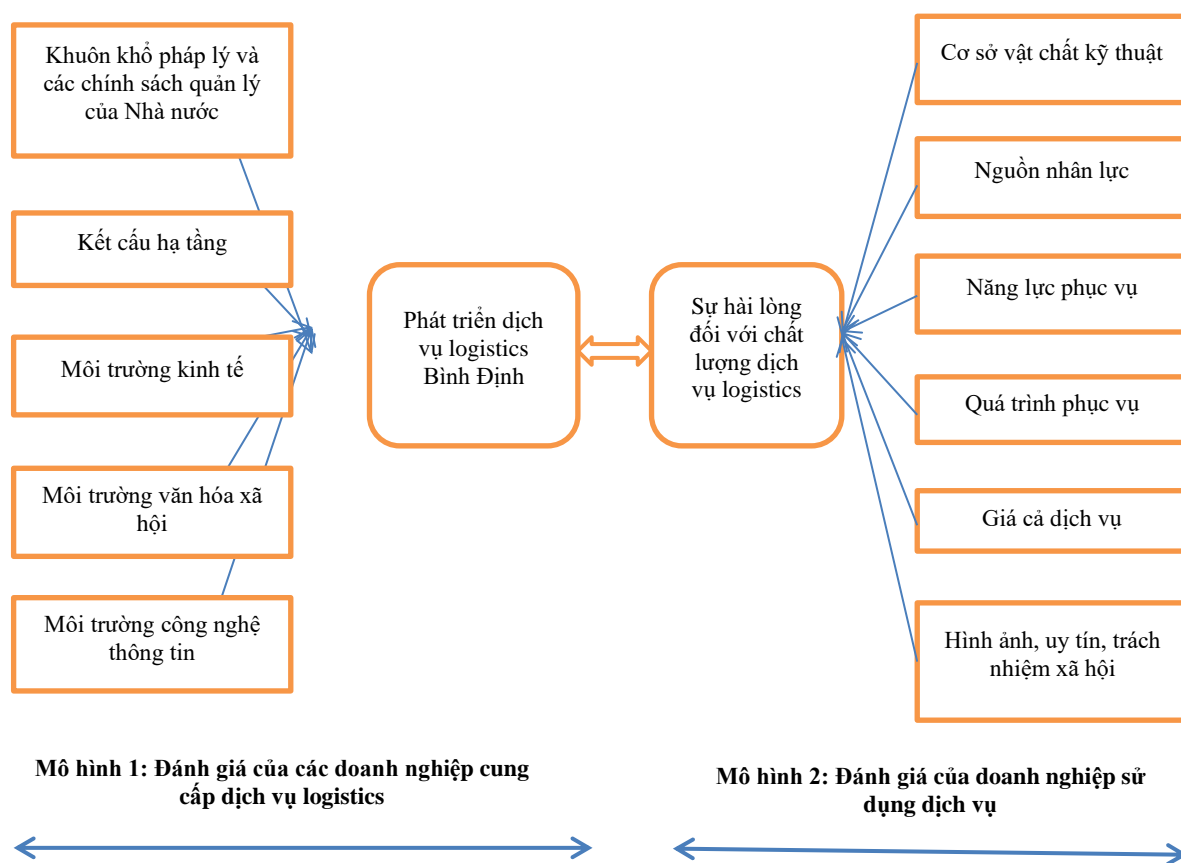
Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để xác định những nhân tố có tác động đến phát triển dịch vụ logistics Bình Định, từ đó đưa ra được giải pháp phát triển dịch vụ hiệu quả nhất.

4.3.1. Thiết kế nghiên cứu

a. Cơ sở lý thuyết

Trên cơ sở lý thuyết đã được trình bày trong *Chương 1* về các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics, báo cáo này xây dựng hai mô hình nghiên cứu định lượng mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển dịch vụ logistics Bình Định.

Hình 3. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Mô hình 1: Nghiên cứu các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định. Khảo sát, đánh giá từ phía doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics đối với các nhân tố như: khuôn khổ pháp lý và các chính sách quản lý của Nhà nước, kết cấu hạ tầng, môi trường kinh tế, môi trường văn hóa xã hội và môi trường công nghệ thông tin.

Mô hình 2: Nghiên cứu các nhân tố bên trong doanh nghiệp. Khảo sát, đánh giá từ phía doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ logistics đang được cung cấp tại Bình Định thông qua các nhân tố như: cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn nhân lực, năng lực phục vụ, quá trình phục vụ, giá cả dịch vụ và hình ảnh, uy tín, trách nhiệm xã hội.

Hai mô hình này thực hiện khảo sát trên hai đối tượng khác nhau nhằm xác định được những vấn đề cần giải quyết để phát triển dịch vụ logistics tỉnh Bình Định. Từ đó, ta có thể đưa ra những hàm ý chính sách phù hợp với các bên liên quan là bản thân doanh nghiệp dịch vụ logistics hay từ phía chính quyền nhà nước.

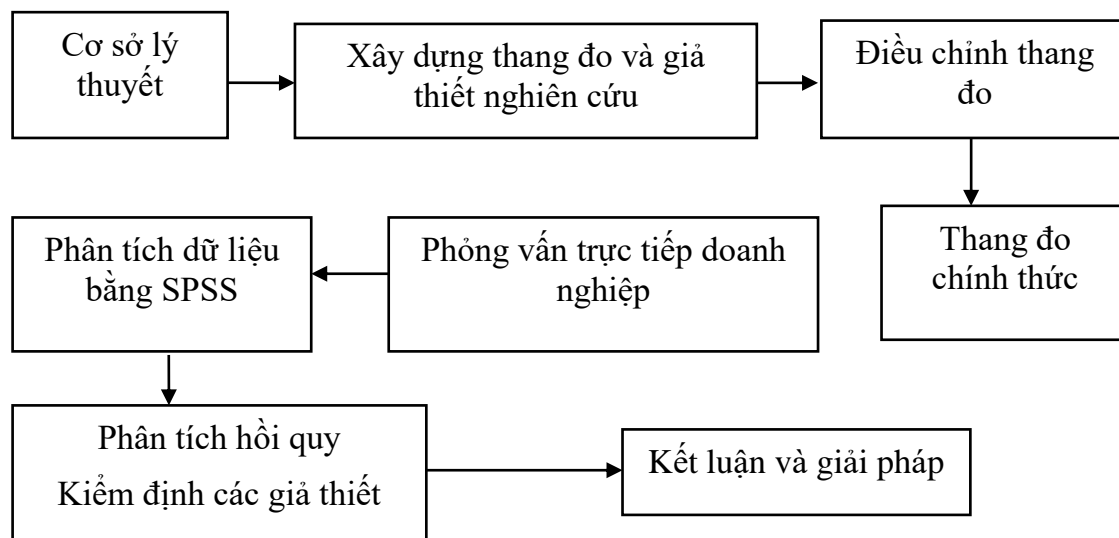
b. Quy trình nghiên cứu

Nghiên cứu cơ sở lý thuyết nhằm tìm ra các biến quan sát phù hợp để đo lường các nhân tố nghiên cứu. Sau đó hiệu chỉnh mô hình và thang đo cho phù hợp.

Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp định lượng được thực hiện thông qua hình thức phỏng vấn trực tiếp với bảng câu hỏi chi tiết nhằm đánh giá độ tin cậy,

giá trị của thang đo đã thiết kế thông qua hệ số Cronbach's Alpha, phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, đồng thời kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu thông qua mô hình hồi quy đa biến.

Sau đó dựa trên kết quả phân tích và kiểm định để đưa ra các kiến nghị, giải pháp. Quy trình nghiên cứu được trình bày ở Hình 12



Hình 4. Quy trình nghiên cứu

c. Nghiên cứu định lượng

Mục đích của bước nghiên cứu này là kiểm định lại mô hình nghiên cứu đề xuất trên và đo lường các nhân tố trong mô hình nghiên cứu. Thang đo sử dụng trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 mức độ từ thấp (1) đến cao (5).

Phương pháp chọn mẫu: Mẫu quan sát trong nghiên cứu này được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (phi xác suất).

Với mô hình 1, đối tượng khảo sát là đại diện các doanh nghiệp đang hoạt động trong ngành logistics tại Bình Định.

Với mô hình 2, đối tượng khảo sát là đại diện các doanh nghiệp kinh doanh thương mại, xuất nhập khẩu có sử dụng dịch vụ logistics tại Bình Định (Bình Định, Gia Lai, Kon Tum, Phú Yên)

Kích thước mẫu: Phương pháp phân tích dữ liệu trong đề tài là phương pháp phân tích nhân tố khám phá và hồi quy đa biến. Theo Bollen (1989), để có thể phân tích nhân tố khám phá cần thu thập dữ liệu với kích thước mẫu ít nhất bằng 5 lần các biến quan sát, theo Hair và ctg (1998) thì kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100-150.

Mô hình 1: Do số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định khá hạn chế, do đó tiến hành thu thập thông tin 100 doanh nghiệp bằng bảng hỏi, thu được 96 phiếu hợp lệ (mẫu chiếm 23,02% tổng thể).

Mô hình 2: Tiến hành thu thập thông tin 100 doanh nghiệp tại Bình Định, 60 doanh nghiệp Phú Yên, 40 doanh nghiệp Gia Lai, 35 doanh nghiệp Kon Tum; thu được 231 phiếu hợp lệ (100 Bình Định, 39 Gia Lai, 34 Kon Tum, 58 Phú Yên).

Xây dựng thang đo: Thang đo là công cụ dùng để quy ước các đơn vị phân tích theo các biểu hiện của biến. Nghiên cứu dựa trên cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất để thiết lập thang đo cho các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định.

Mô hình 1: Thang đo về mức độ ảnh hưởng của các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

Gồm 30 biến để đo lường 5 thành phần: (1) Khuôn khổ pháp lý và các chính sách quản lý của Nhà nước, (2) Kết cấu hạ tầng, (3) Môi trường kinh tế, (4) Môi trường văn hóa – xã hội, (5) Môi trường công nghệ thông tin, cụ thể như sau:

Nhân tố 1: Yếu tố Khuôn khổ pháp lý và các chính sách quản lý của Nhà nước (KKPL)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
01	KKPL1	Các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics
02	KKPL2	Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chông chéo mâu thuẫn
03	KKPL3	Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn
04	KKPL4	Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn
05	KKPL5	Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn
06	KKPL6	Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics

Nhân tố 2: Kết cấu hạ tầng (KCHT)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
07	KCHT1	Tại Bình Định, kết cấu hạ tầng cho vận tải hàng hóa không đồng bộ
08	KCHT2	Hệ thống đường kết nối với cảng Quy Nhơn chưa được đầu tư đúng mức
09	KCHT3	Thường xuyên xảy ra tình trạng ùn tắc ảnh hưởng đến hoạt động logistics
10	KCHT4	Hệ thống đường kết nối với sân bay Phù Cát chưa được đầu tư đúng mức
11	KCHT5	Bình Định chưa chú trọng quy hoạch mặt bằng cho phát triển logistics
12	KCHT6	Mặt bằng kho bãi đáp ứng được yêu cầu của khách hàng

Nhân tố 3: Môi trường kinh tế (MTKT)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
13	MTKT1	GDP tác động đến việc phát triển dịch vụ logistics
14	MTKT2	Xu hướng phát triển dịch vụ thuê ngoài đối với dịch vụ logistics ngày càng tăng
15	MTKT3	Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics ngày càng gay gắt
16	MTKT4	Đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
17	MTKT5	Kim ngạch XNK tăng giúp dịch vụ logistics phát triển theo
18	MTKT6	Các thay đổi về thuế suất đối với hàng hóa XNK ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ logistics

Nhân tố 4: Môi trường văn hóa – xã hội (VHXH)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
19	VHXH1	Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả hơn
20	VHXH2	Các DN trong ngành logistics thường xuyên liên kết với nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ
21	VHXH3	DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ
22	VHXH4	DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn
23	VHXH5	Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao

Nhân tố 5: Môi trường công nghệ thông tin (CNTT)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
24	CNTT1	CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics
25	CNTT2	CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics
26	CNTT3	CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa
27	CNTT4	DN ứng dụng CNTT trong khai thác dịch vụ logistics tốt
28	CNTT5	DN có phần mềm theo dõi tình trạng hàng hóa
29	CNTT6	Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi
30	CNTT7	Hoạt động của doanh nghiệp hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT

Thang đo sự phát triển của dịch vụ logistics

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
31	ĐGC1	Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định hiện tại khá phát triển
32	ĐGC 2	Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định sẽ phát triển mạnh
33	ĐGC 3	Dịch vụ logistics giúp nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội

Mô hình 2: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Bình Định

Gồm 33 biến để đo lường 6 thành phần: (1) Cơ sở vật chất kỹ thuật, (2) Nguồn nhân lực, (3) Quá trình phục vụ, (4) Năng lực phục vụ, (5) Giá cước dịch vụ, (6) Hình ảnh, uy tín, trách nhiệm xã hội, cụ thể như sau:

Nhân tố 1: Yếu tố Cơ sở vật chất kỹ thuật (CSVC)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
01	CSVC1	Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng
02	CSVC2	Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng
03	CSVC3	Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện
04	CSVC4	Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt
05	CSVC5	Điều kiện vệ sinh kho bãi tại NCC tốt
06	CSVC6	Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt

Nhân tố 2: Yếu tố nguồn nhân lực (NL)

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
07	NL1	Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm
08	NL2	Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng
09	NL3	Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách
10	NL4	Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng
11	NL5	NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng

Nhân tố 3: Yếu tố Quá trình phục vụ

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
12	QTPV1	NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng
13	QTPV2	Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng
14	QTPV3	Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng
15	QTPV4	Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng
16	QTPV5	Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng
17	QTPV6	Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao
18	QTPV7	NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng
19	QTPV8	NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng
20	QTPV9	NCC luôn tiếp tục cải tiến hướng đến nhu cầu khách hàng

Nhân tố 4: Yếu tố Năng lực phục vụ

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
21	NLPV1	Tốc độ thực hiện dịch vụ nhanh chóng
22	NLPV2	NCC luôn cung cấp dịch vụ một cách đáng tin cậy (thực hiện đúng cam kết, giao nhận hàng đúng hạn)
23	NLPV3	NCC luôn cung cấp dịch vụ đồng nhất giữa các khách hàng
24	NLPV4	NCC luôn đảm bảo an toàn cho hàng hóa
25	NLPV5	NCC luôn đảm bảo độ chính xác của chứng từ
26	NLPV6	Các dịch vụ của NCC đa dạng và luôn sẵn có
27	NLPV7	NCC có khả năng đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng

Nhân tố 5: Yếu tố Giá cả dịch vụ

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
28	GIACA1	Giá cước dịch vụ của NCC hợp lý, cạnh tranh

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
29	GIACA2	Giá cước dịch vụ của NCC đúng như cam kết
30	GIACA3	Ngoài giá cước dịch vụ, DN thường xuyên phải chi trả những chi phí không chính thức để dịch vụ thuận tiện hơn

Nhân tố 6: Yếu tố Hình ảnh, uy tín, trách nhiệm xã hội

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
31	UYTIN1	NCC có uy tín, tin cậy trên thị trường
32	UYTIN2	NCC có cách ứng xử, trách nhiệm đối với an toàn trong khai thác, làm hàng
33	UYTIN3	NCC luôn đảm bảo yếu tố môi trường trong khai thác

Thang đo sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ logistics

STT	Mã hóa	Câu hỏi các biến quan sát
34	DGC1	Doanh nghiệp hài lòng với cung cách phục vụ của nhà cung cấp
35	DGC2	Doanh nghiệp hài lòng với cơ sở vật chất của nhà cung cấp
36	DGC3	Doanh nghiệp hài lòng với chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp

4.3.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

a. Kiểm định Cronbach's Alpha

Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê dùng để kiểm tra sự chặt chẽ và tương quan giữa các biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng trước nhằm loại các biến không phù hợp. Cronbach's Alpha từ 0,8 đến 1 là thang đo lường là tốt; từ 0,7 đến 0,8 là thang đo lường sử dụng được. Trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới, hoặc mới với người trả lời thì hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 có thể được chấp nhận (Hoàng Trọng, 2005).

Trong nghiên cứu này, tác giả dựa theo tiêu chuẩn chọn biến quan sát và thang đo khi nó có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) của biến quan sát lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,6 (Hoàng Trọng, Mộng Ngọc, 2008).

b. Phân tích nhân tố EFA

Sau khi loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy qua đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, tiến hành phân tích nhân tố. Để có thể phân tích nhân tố thì phải đảm bảo 2 điều kiện:

$0,5 < \text{chỉ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)} < 1$: dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố

Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett $< 0,05$: xem xét các biến có tương quan với nhau trên tổng thể.

Số lượng nhân tố được xác định dựa trên chỉ số Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì những nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu.

Phương pháp trích hệ số được sử dụng trong nghiên cứu này là Principal component với phép quay Varimax. Trong bảng Rotated Component Matrix chứa các hệ số tải nhân tố (Factor loading). Theo Hair & cộng sự (1998), Factor loading là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA. Factor loading > 0,3 được xem là đạt được mức tối thiểu, > 0,4 được xem là quan trọng, > 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Theo Hair & cộng sự (1998) cũng khuyên như sau:

Nếu cỡ mẫu từ 350 thì nên chọn tiêu chuẩn factor loading > 0,3

Nếu cỡ mẫu khoảng 100 thì nên chọn tiêu chuẩn factor loading > 0,5

Nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì Factor loading phải > 0,75

Cỡ mẫu của nghiên cứu này là 96 mẫu và 231 mẫu, do đó chọn factor loading > 0,5

Và thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50%.

c. Xây dựng mô hình hồi quy

Phương pháp hồi quy được sử dụng để mô hình hoá mối quan hệ nhân quả giữa các biến, trong đó một biến gọi là biến phụ thuộc (hay biến được giải thích) và các biến kia là các biến độc lập (hay biến giải thích). Mô hình này được mô tả như sau:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + e_i$$

Trong đó: X_{ki} : Giá trị của biến độc lập thứ k tại quan sát i.

β_k : Hệ số hồi quy riêng phần.

e_i : là một biến độc lập có phân phối chuẩn với trung bình là 0 và phương sai không đổi σ^2 .

Sau đó, thực hiện các kiểm định để đảm bảo ý nghĩa của các biến độc lập, gồm:

- (1) Kiểm định hệ số hồi quy
- (2) Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình
- (3) Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến của các biến độc lập
- (4) Kiểm định phương sai sai số không đổi

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Thực trạng phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2006-2015

1.1. Thực trạng các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

1.1.1. Chính sách quản lý dịch vụ logistics

a. Các chính sách quản lý chung

Các cơ chế, chính sách liên quan đến dịch vụ logistics hiện nay được điều chỉnh bằng các văn bản pháp luật thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau như: Luật Thương mại 2005, từ Điều 233 đến Điều 240 và Nghị định số 140/2007/NĐ-CP ngày 5/9/2007 quy định chi tiết Luật Thương mại về điều kiện kinh doanh dịch vụ logistics và giới hạn trách nhiệm đối với thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics; Quyết định 175/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tổng thể phát triển khu vực dịch vụ Việt Nam đến năm

2020. Theo đó, logistics được coi là yếu tố then chốt thúc đẩy phát triển sản xuất hệ thống phân phối các ngành dịch vụ khác và lưu thông hàng hóa trong nước và xuất nhập khẩu.

Bộ luật hàng hải năm 2005 điều chỉnh dịch vụ vận tải hàng hải của cả người Việt Nam lẫn người nước ngoài. Bộ luật cho phép nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài thực hiện rất nhiều dịch vụ vận tải hàng hải, kể cả vận tải nội địa trong những trường hợp nhất định. Về nguyên tắc, Bộ luật hàng hải năm 2005 cho phép đầu tư nước ngoài vào lĩnh vực cảng biển. Không có sự phân biệt đối xử giữa doanh nghiệp Việt Nam và doanh nghiệp nước ngoài khi thực hiện các dịch vụ vận tải hàng hải như đưa tàu vào cảng, kho bãi, hoa tiêu, tiền công đóng gói hàng.

Bên cạnh đó, ngành dịch vụ logistics còn được điều chỉnh bởi các quy định pháp luật liên quan như Bộ luật Dân sự 2005, Luật Doanh nghiệp 2014, Luật Đầu tư 2014, Luật Cạnh tranh 2004, Luật Hải quan 2014 và các quy định chuyên ngành khác. Theo như cam kết và lộ trình hội nhập các lĩnh vực hoạt động dịch vụ logistics, Chính phủ Việt Nam và các Bộ, ngành quản lý cũng đã có ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về GTVT, cảng biển, xuất nhập khẩu, hải quan, thuế... Trong đó đặc biệt các quy hoạch về GTVT, cảng biển, vận tải biển, vận tải đường bộ, đường thủy, các cảng cạn, khu logistics... đến năm 2020 và tầm nhìn 2030 đã ra đời. Các hành lang pháp lý nêu trên đã có tác động tích cực đến phát triển thị trường dịch vụ logistics trong thời gian qua.

b. Các cam kết quốc tế trong lĩnh vực dịch vụ có liên quan đến logistics

Hiện nay, Việt Nam đã tham gia đàm phán và ký kết nhiều Hiệp định thương mại thế hệ mới như KVFTA, EVFTA... và đỉnh cao là TPP. Trong các Hiệp định thương mại này bao gồm nhiều cam kết trong lĩnh vực dịch vụ. Về cơ bản, các cam kết liên quan đến dịch vụ logistics khá tương đồng với các cam kết trong WTO.

Trong phân loại các ngành/phân ngành dịch vụ của Tổ chức Thương mại thế giới (WTO) không có khái niệm dịch vụ logistics. Các hoạt động logistics cụ thể thực tế nằm trong các phân ngành dịch vụ hỗ trợ vận tải, thuộc ngành dịch vụ vận tải. Gia nhập WTO, liên quan đến dịch vụ logistics, Việt Nam đã cam kết mở cửa các phân ngành sau: dịch vụ xếp dỡ container; dịch vụ thông quan; dịch vụ kho bãi; dịch vụ đại lý vận tải hàng hóa; các dịch vụ thực hiện thay mặt cho chủ hàng (bao gồm các hoạt động kiểm tra vận đơn; dịch vụ môi giới vận tải hàng hóa; giám định hàng hóa, dịch vụ lấy mẫu và xác định trọng lượng; giám định hàng hóa; dịch vụ nhận hàng; dịch vụ chuẩn bị chứng từ vận tải). Theo các cam kết gia nhập WTO, Việt Nam đã cam kết cho phía nước ngoài được thiết lập các doanh nghiệp liên doanh, với tỷ lệ góp vốn 49% – 51% trong các dịch vụ vận tải, giao nhận, kho bãi,... Từ năm 2014, tỷ lệ góp vốn của phía nước ngoài tăng lên 100%. Một số cam kết chính như sau:

- Về dịch vụ vận tải hàng hải:

Cam kết về dịch vụ vận tải hàng hải của Việt Nam tương đối cao. Việt Nam cam kết “không hạn chế” về dịch vụ vận tải hàng hải nhưng xét về thực chất, cam kết này không tác động nhiều đến các doanh nghiệp vận tải hàng hải của Việt Nam, vì trên thực tế thị trường này vẫn do các hãng tàu biển nước ngoài chiếm thị phần chủ yếu. Hiện tại, các doanh nghiệp Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực đại lý vận tải hàng hoá đường biển

và đại lí tàu biển sẽ bị tác động nhiều nhất, do ta cam kết cho phép các công ty vận tải hàng hải nước ngoài được thành lập liên doanh với tỉ lệ vốn góp không quá 51% ngay từ khi gia nhập và được thành lập doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài sau 5 năm kể từ khi gia nhập, để thực hiện các hoạt động liên quan đến hàng hoá do chính công ty đó vận chuyển bằng đường biển đi, đến Việt Nam nhằm mục đích cung cấp dịch vụ trọn gói cho khách hàng của họ. Điểm quan trọng của cam kết này là các liên doanh, doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài do công ty vận tải hàng hải nước ngoài thành lập chỉ được phép thực hiện các hoạt động phục vụ cho chính công ty mẹ, không được phép cung cấp dịch vụ cho khách hàng khác. Các công ty vận tải hàng hải nước ngoài vận chuyển hàng hoá đi, đến Việt Nam, nếu không thành lập hiện diện thương mại tại Việt Nam thì vẫn phải sử dụng dịch vụ của các doanh nghiệp Việt Nam hoạt động trong hai lĩnh vực nói trên.

Dịch vụ xếp dỡ container cũng là dịch vụ hỗ trợ vận tải hàng hải được nhiều đối tác quan tâm. Việt Nam cam kết cho phép nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài được thành lập liên doanh với tỉ lệ vốn góp không quá 50% và không có lộ trình mở rộng hơn nữa. Tuy nhiên, Việt Nam không đưa dịch vụ đại lí tàu biển vào biểu cam kết dịch vụ, để bảo hộ các doanh nghiệp nội địa hoạt động trong lĩnh vực này.

- Về dịch vụ vận tải hàng không:

Đối với dịch vụ vận tải hàng không, WTO không điều chỉnh về vận tải hàng hoá và vận tải hành khách bằng đường hàng không mà chỉ điều chỉnh về một số dịch vụ hỗ trợ như tiếp thị và bán sản phẩm hàng không, đặt giữ chỗ bằng máy tính và dịch vụ bảo dưỡng sửa chữa máy bay. Cam kết của Việt Nam về các dịch vụ nói trên rất thông thoáng phù hợp với thực tiễn của ngành hàng không và nhằm thu hút đầu tư nước ngoài để phát triển dịch vụ bảo dưỡng sửa chữa máy bay ở Việt Nam. Việt Nam cam kết mở cửa thị trường dịch vụ bảo dưỡng và sửa chữa máy bay, cho phép bên nước ngoài thành lập liên doanh với đối tác Việt Nam vào thời điểm gia nhập WTO, được phép thành lập doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài sau 5 năm gia nhập WTO.

- Về các dịch vụ vận tải khác:

Tương tự, các phân ngành dịch vụ vận tải khác như vận tải đường thủy nội địa và vận tải đường bộ đều có cam kết tương đối chặt chẽ so với quy định của pháp luật hiện hành. Mục tiêu của các cam kết này nhằm tạo điều kiện cho các nhà cung cấp dịch vụ vận tải trong nước có thời gian để tự đổi mới, nâng cao năng lực cạnh tranh.

Trong khi đó, dịch vụ vận tải đường sắt đang thuộc độc quyền của Nhà nước, nay chuyển sang hướng tự do hoá cung cấp dịch vụ cho mọi thành phần kinh tế nên cũng được xem xét cam kết ở mức độ thận trọng hơn, cho phép thành lập liên doanh tối đa 49% vốn nước ngoài.

- Về dịch vụ chuyển phát nhanh:

Theo thoả thuận đàm phán song phương gia nhập WTO của Việt Nam với Hoa Kỳ, Việt Nam cam kết cho phép các công ty chuyển phát nhanh của nước ngoài được hoạt động với tư cách bên góp vốn đa số trong liên doanh với đối tác Việt Nam ở thời điểm gia nhập và thành lập doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài sau 5 năm gia nhập WTO. Không có bất cứ hạn chế nào đối với chuyển phát tài liệu, bưu kiện, gói hàng, hàng hoá và các vật khác, bằng tất cả các phương thức cung cấp dịch vụ. Các doanh nghiệp nước ngoài sẽ được đối xử bình đẳng như bưu điện Việt Nam.

c. Các chính sách quản lý trực tiếp

Hệ thống văn bản xây dựng chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển dịch vụ logistics được chính phủ và UBND tỉnh Bình Định ban hành. Các nghị định, thông tư, nghị quyết đã khẳng định sự quan tâm của chính phủ về định hướng cho sự hoàn thiện và nâng cao vai trò quản lý nhà nước (QLNN) đối với dịch vụ logistics ở Bình Định.

Quyết định số 33/2007/QĐ-BGTVT ngày 17/7/2007 Công bố vùng nước các cảng biển thuộc địa phận tỉnh Bình Định, tỉnh Phú Yên và khu vực quản lý của Cảng vụ hàng hải Quy Nhơn. Việc đưa ra quyết định này đã chứng tỏ Bộ giao thông vận tải tạo cơ hội cho Cảng Quy Nhơn biết được trách nhiệm của mình cũng như sự minh bạch, rõ ràng trong ngành hàng hải. Quyết định số 3507/QĐ-UBND ngày 08/10/2015 về việc phê duyệt điều chỉnh quy hoạch phát triển giao thông vận tải tỉnh Bình Định đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030. Quyết định số 54/2009/QĐ-TTg ngày 14/04/2009 Phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bình Định đến năm 2020. Trong đó, phương hướng phát triển giao thông vận tải: *“Xây dựng tuyến đường từ thị trấn Tuy Phước đi cảng Nhơn Hội,... Định hướng sân bay Phù Cát sớm trở thành sân bay quốc tế; ... Nâng công suất cảng Quy Nhơn đạt và ổn định 4 triệu tấn thông quan/năm vào năm 2010; cảng Thị Nại đạt 0,8 - 1 triệu tấn thông quan vào năm 2010 và ổn định 1,3 triệu tấn thông quan/năm giai đoạn 2015 - 2020; Xây dựng cảng Nhơn Hội có thể tiếp nhận tàu 5 vạn tấn. Phấn đấu sau năm 2010 đạt 2 triệu tấn thông quan/năm và năm 2020 đạt 11,5 - 12 triệu tấn thông quan; xây dựng cảng Tam Quan, cảng Đê Gi thành cảng hàng hoá.”* Quyết định số 2190/2009/QĐ-TTg ngày 24/12/2009 phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 với các chỉ tiêu liên quan đến các cảng biển tại Bình Định.

Quyết định số 1764/QĐ-BGTVT ngày 03/8/2011 Quy hoạch chi tiết nhóm cảng biển Nam Trung Bộ (nhóm 4) đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030. Quyết định số 2223/QĐ-TTG ngày 13/12/2011 phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống cảng cạn Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. *“Hành lang kinh tế đường 19: giai đoạn đến năm 2020 có quy mô khoảng 20 - 30 ha và giai đoạn sau năm 2030 có quy mô trên 50 ha; phục vụ chủ yếu các tỉnh: Bình Định, Quảng Ngãi, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Gia Lai, Kon Tum và Đắk Lắk; khả năng thông qua khoảng 480.000 TEU/năm, chủ yếu qua cảng Quy Nhơn và qua cảng Dung Quất, Ba Nòi”*. Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 05/3/2012 phê duyệt Quy hoạch phát triển thương mại tỉnh Bình Định giai đoạn 2011-2020 và định hướng đến năm 2025. *“Phát triển Tổng kho thương mại và Trung tâm dịch vụ logistics: Đến năm 2020 đầu tư xây dựng một số Tổng kho thương mại và Trung tâm dịch vụ logistics với quy mô lớn, có trang thiết bị hiện đại, xếp dỡ bằng cơ giới hoá, tự động và bán tự động tại các địa điểm thuận lợi, phù hợp với quá trình giao nhận, trung chuyển hàng hoá với số lượng lớn để phục vụ nhu cầu xuất nhập khẩu, gia công chế biến sản phẩm cho các nhà máy công nghiệp và phân phối hàng hoá cho các trung tâm thương mại trong và ngoài tỉnh”*.

Nghị định số 21/2012/NĐ-CP ngày 21/3/2012 của Chính phủ về quản lý cảng biển và luồng hàng hải; Nghị định này quy định về đầu tư xây dựng, khai thác cảng biển, luồng hàng hải và quản lý hoạt động hàng hải tại cảng biển và trong vùng biển Việt

Nam. Các quy định tại Nghị định này về an toàn hàng hải, an ninh hàng hải và phòng ngừa ô nhiễm môi trường cũng được áp dụng đối với cảng quân sự, cảng cá và cảng, bến thủy nội địa nằm trong vùng nước cảng biển. Căn cứ vào Nghị định này và điều kiện đặc thù tại vùng nước cảng biển và khu vực quản lý được giao, Giám đốc Cảng vụ hàng hải ban hành “Nội quy cảng biển”. Ngoài ra, Thông tư số 10/2013/TT-BGTVT ngày 08/05/2013 hướng dẫn thực hiện một số điều của nghị định 21/2012/NĐ-CP ngày 21/3/2012 của chính phủ về quản lý cảng biển và luồng hàng hải, Thông tư số 25/2013/TT-BGTVT ngày 29/08/2013 quy định về trình tự, thủ tục thực hiện nạo vét luồng hàng hải, khu nước, vùng nước trong vùng nước cảng biển kết hợp tận thu sản phẩm, không sử dụng ngân sách nhà nước và quản lý nhà nước về hàng hải đối với hoạt động thăm dò, khai thác khoáng sản trong vùng nước cảng biển và luồng hàng hải cũng làm rõ hơn Nghị định này.

Nghị định số 08/2015/NĐ-CP ngày 21 tháng 01 năm 2015 quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan. *Nghị định này quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan và kiểm soát hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, thông tin có liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước về hải quan.*

Thông tư số 42/2015/TT-BTC ngày 27/03/2015 quy định về thủ tục hải quan đối với phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh. *Thông tư này quy định thủ tục hải quan đối với phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh qua cửa khẩu đường bộ, cửa khẩu biên giới đường thủy nội địa, cửa khẩu đường sắt, cảng biển, cảng hàng không quốc tế. Đối tượng áp dụng: 1. Cơ quan hải quan; công chức hải quan. 2. Người khai hải quan đối với phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh. 3. Các cơ quan khác của Nhà nước trong việc phối hợp quản lý nhà nước về hải quan đối với phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh.*

Quyết định số 495/QĐ-TTg ngày 14/04 /2015 Phê duyệt Điều chỉnh quy hoạch chung thành phố Quy Nhơn và vùng phụ cận đến năm 2035, tầm nhìn đến năm 2050. Trong đó, quy hoạch đưa ra nhiều định hướng phát triển không gian đô thị liên quan đến ngành dịch vụ logistics. Thêm vào đó, quy hoạch còn đề xuất vị trí của 2 cụm logistics tại các cửa ngõ đô thị.

Quyết định số 1670/QĐ-UBND ngày 18/05/2015 phê duyệt Đồ án quy hoạch chi tiết xây dựng tỷ lệ 1/500 Trung tâm dịch vụ Logistics Tân Cảng miền Trung. Mục tiêu quy hoạch là Quy hoạch Trung tâm dịch vụ logistics Tân Cảng miền Trung tạo quỹ đất để bố trí lưu kho, khu trung chuyển hàng hóa dọc tuyến Quốc lộ 19 xuống Cảng Quy Nhơn và ngược lại; góp phần đẩy nhanh quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa của địa phương.

Bên cạnh đó, Báo cáo chính trị của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Bình Định khóa XVIII trình tại Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XIX “*Phát huy vai trò của thành phố Quy Nhơn là trung tâm giao dịch thương mại, dịch vụ của tỉnh. Chú trọng phát triển các loại hình dịch vụ vận tải có lợi thế của tỉnh như: Vận tải biển, hàng không, vận tải đường sắt. Tạo điều kiện để các nhà đầu tư nâng cấp, mở rộng Cảng Quy Nhơn... Hình*

thành mới dịch vụ logistics, dịch vụ kho bãi ngoại quan phục vụ Cảng Quy Nhơn theo quy hoạch”

Quan trọng hơn nữa là dịch vụ logistics ở Bình Định đã được Thủ tướng chính phủ định hướng là Trung tâm logistics hạng II. Mục tiêu phát triển các trung tâm logistics trở thành các trung tâm dịch vụ nòng cốt trong lưu thông và phân phối hàng hóa, phục vụ đắc lực cho việc sản xuất, tiêu dùng hàng hóa trong nước và xuất nhập khẩu, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội chung của cả nước; phát triển các trung tâm logistics theo hướng đồng bộ, chuyên nghiệp và hiện đại, gắn kết hợp với quy hoạch phát triển thương mại, công nghiệp, giao thông đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không, quy hoạch sử dụng đất và các quy hoạch phát triển hệ thống hạ tầng kinh tế - xã hội. Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 03/7/2015 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống trung tâm logistics trên địa bàn cả nước đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. “Bình Định nằm trong phạm vi hoạt động chủ yếu của Trung tâm logistics hạng II hình thành tại Hành lang kinh tế đường 19 và duyên hải Nam Trung Bộ có quy mô tối thiểu 20 ha đến năm 2020 và trên 30 ha đến năm 2030, phạm vi hoạt động chủ yếu gồm các tỉnh Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận và hướng lên các tỉnh Tây Nguyên; kết nối với các cảng cạn, cảng biển (Quy Nhơn, Dung Quất, Ba Nòi), cảng hàng không, nhà ga, bến xe, các khu công nghiệp, các cửa khẩu (thuộc các tỉnh vùng Tây Nguyên)”.

Quyết định số 3507/QĐ-UBND ngày 8/10/2015 về việc phê duyệt điều chỉnh quy hoạch Phát triển giao thông vận tải tỉnh Bình Định đến năm 2020, định hướng 2030 nhằm phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, phù hợp định hướng phát triển giao thông vận tải cả nước và Vùng kinh tế trọng điểm miền Trung, vùng Duyên hải Nam Trung Bộ. Đồng thời tạo điều kiện để dịch vụ logistics Bình Định phát triển.

d. Đánh giá chung về chính sách quản lý dịch vụ logistics tại Bình Định

Bảng 1: Đánh giá của doanh nghiệp về ảnh hưởng của yếu tố chính sách quản lý nhà nước

DVT:%

Chi tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
Các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics	1	9,4	36,5	50	3,1
Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chồng chéo mâu thuẫn	0	14,6	37,5	46,9	1,0
Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn	0	15,6	28,1	52,1	4,2
Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn	0	19,8	39,6	34,4	6,3
Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn	6,3	18,8	37,5	32,3	5,2

Chi tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics	0	10,4	40,6	45,8	3,1

Nguồn: Kết quả khảo sát của Viện nghiên cứu phát triển KT – XH (2015)

Kết quả khảo sát các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định cho thấy hầu hết các doanh nghiệp đều nhìn nhận yếu tố chính sách quản lý nhà nước có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics. 53,1% doanh nghiệp đồng tình với nhận định “Các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics”; 36,5% doanh nghiệp không có ý kiến; chỉ có 10,4% doanh nghiệp không đồng ý với nhận định trên.

Kết quả tương tự khi doanh nghiệp đánh giá về các chính sách quản lý riêng của tỉnh Bình Định. 37,5 % doanh nghiệp đồng ý với nhận định “Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn”; 37,5% doanh nghiệp không có ý kiến và 25% doanh nghiệp không đồng tình.

Nhìn chung, công tác định hướng về quản lý nhà nước (QLNN) đối với dịch vụ logistics ở Bình Định đã được các cấp QLNN xây dựng và triển khai tương đối đồng bộ. Tuy nhiên, những quy định của pháp luật hiện hành về dịch vụ logistics vẫn còn nhiều bất cập, vướng mắc. Theo kết quả khảo sát, 47,9% doanh nghiệp cho biết “hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics vẫn còn chông chéo, mâu thuẫn”. Chỉ có 14,6% doanh nghiệp không đồng ý với nhận định trên.

Hệ thống luật, quy định chưa tạo được các liên kết ngang (liên kết tất cả các dịch vụ ngân hàng, hải quan, kho bãi, giao nhận...). Về quản lý nhà nước đối với dịch vụ logistics hiện nay, theo Điều 9 Nghị định số 140 thì có rất nhiều các Bộ, ngành liên quan tham gia nhưng lại chưa có quy định cụ thể về thẩm quyền của từng cơ quan. Ví dụ: Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng liên quan tới Bộ Tài chính, Bộ Công Thương; Việc mua sắm và đấu thầu phải xin giấy phép của Bộ Tài chính; Quản lý hàng tồn kho, xử lý việc trả lại hàng và giao dịch logistics sửa đổi phải thông qua Bộ Tài nguyên - Môi trường... Có những hoạt động liên quan tới 3 – 4 ngành khác nhau, như: Chọn địa điểm cho các phương tiện hỗ trợ, xếp hàng vào kho, lưu kho liên quan Bộ Tài chính, Bộ Công Thương, Bộ Tài nguyên - Môi trường, Bộ Kế hoạch - Đầu tư. Công tác dự báo và lập kế hoạch nhu cầu của các doanh nghiệp thì liên quan tới Bộ GTVT, Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch - Đầu tư. Việc chuẩn bị hồ sơ làm thủ tục hải quan xuất nhập khẩu liên quan tới Bộ Tài chính, Bộ Công Thương, Bộ Y tế, Bộ Tài nguyên - Môi trường. Hàng hóa xuyên biên giới liên quan tới Bộ GTVT, Bộ Tài chính và Bộ Y tế... Điều này sẽ dẫn đến sự mâu thuẫn, chông chéo lẫn nhau giữa các cơ quan có thẩm quyền, đồng thời làm tăng tổng chi phí logistics trên GDP, ảnh hưởng đến nền kinh tế, gây mất thời gian và chi phí của các doanh nghiệp.

Mặt khác, các Bộ, ngành chưa có cơ quan quản lý về ngành logistics một cách tách bạch, còn xem logistics nằm trong vận tải hoặc xuất nhập khẩu, do vậy về quản lý vĩ mô, đang thiếu một cơ quan đầu mối để kết nối và kiến tạo ngành logistics trong giai đoạn ban đầu. Và cuối cùng Chính phủ cũng cần có thay đổi về qui định quyền của các

công ty liên doanh và doanh nghiệp nước ngoài về dịch vụ logistics trong việc tham gia vào các hiệp hội trong nước. Theo qui định hiện nay các doanh nghiệp dịch vụ logistics có yếu tố nước ngoài khi tham gia Hiệp hội chỉ được là hội viên liên kết, không phải hội viên chính thức. Vì vậy, phần lớn các công ty liên doanh và nước ngoài được thành lập ở VN về dịch vụ logistics chưa tham gia vào Hiệp hội Logistics Việt Nam (VLA).

Bảng 2: Đánh giá của doanh nghiệp về các chính sách phát triển dịch vụ logistics của tỉnh

DVT: %

Chỉ tiêu	Chưa có	Đã có		Không biết
		Hiệu quả	Không hiệu quả	
Chính sách về đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng logistics	0	58		42
		18	82	
Chính sách ưu đãi thu hút đầu tư vào các lĩnh vực logistics	20	65		15
		11	89	
Chính sách về tín dụng	10	57		33
		20	80	
Chính sách đào tạo nhân lực	20	38		42
		14	86	

Nguồn: Kết quả khảo sát của Viện nghiên cứu phát triển KT – XH (2015)

Phần lớn các doanh nghiệp cho biết Bình Định có các chính sách phát triển dịch vụ logistics như chính sách về đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng logistics (58%), Chính sách ưu đãi thu hút đầu tư vào các lĩnh vực logistics (65%), Chính sách về tín dụng (57%), Chính sách đào tạo nhân lực (38%). Tuy nhiên, trên 80% doanh nghiệp nhận thấy các chính sách này là chưa hiệu quả. Do vậy, trong thời gian đến, các chính sách ưu đãi của tỉnh cần sát thực tế hơn để hỗ trợ tốt nhất cho doanh nghiệp đầu tư kinh doanh dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh.

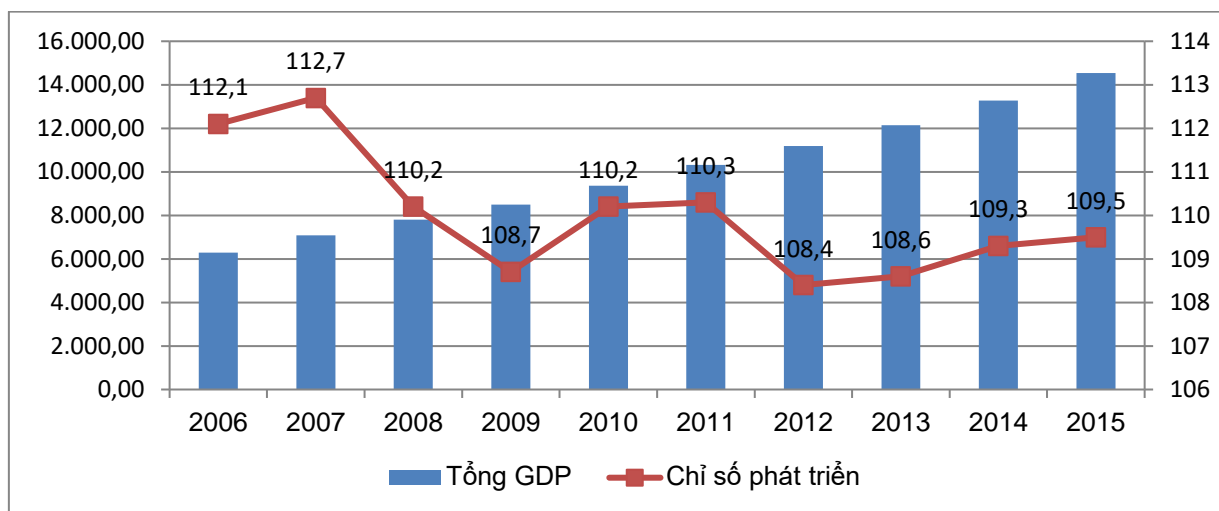
1.1.2. Môi trường Kinh tế

Các yếu tố kinh tế có ảnh hưởng vô cùng to lớn đến kết quả và hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp logistics nói riêng. Các yếu tố kinh tế bao gồm một phạm vi rất rộng từ các yếu tố tác động đến nhu cầu sử dụng dịch vụ Logistics và các yếu tố liên quan đến việc huy động và sử dụng các nguồn lực của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ Logistics để cung ứng các dịch vụ cho khách hàng. Các yếu tố cơ bản nhất ảnh hưởng đến các doanh nghiệp Logistics và sự phát các dịch vụ Logistics là: Tốc độ tăng trưởng của GDP, lãi suất tiền vay, tiền gửi ngân hàng, tỷ lệ lạm phát, tỷ giá hối đoái, mức độ thất nghiệp, cán cân thanh toán, chính sách tài chính, tín dụng, kiểm soát về giá cả, tiềm năng phát triển và gia tăng đầu tư... Các yếu tố này ảnh hưởng đến phương thức và cách thức kinh doanh của các doanh nghiệp. Sự thay đổi của các yếu tố này và tốc độ thay đổi, chu kỳ thay đổi đều tạo ra cơ hội hoặc nguy cơ

đối với các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Thậm chí còn có thể làm thay đổi cả mục tiêu, phương hướng và cả chiến lược của doanh nghiệp.

a. Tốc độ tăng trưởng GDP

Trong thời gian vừa qua, tốc độ tăng trưởng hàng năm của Bình Định ở mức tương đối cao. Mặc dù chịu ảnh hưởng của suy thoái kinh tế thế giới nhưng giai đoạn 2006 – 2015 kinh tế tỉnh Bình Định đã có bước tăng trưởng khá.



Hình 5. Tăng trưởng kinh tế Bình Định 2006 - 2015

Tốc độ tăng trưởng GRDP bình quân giai đoạn 2006 – 2010 này là 10,7%/năm. Giai đoạn 2011 – 2015 tốc độ tăng trưởng bình quân 9,3%/năm. Tốc độ tăng trưởng GRDP của tỉnh là tương đối cao hơn so với cả nước (tăng trưởng GRDP cả nước giai đoạn 2006 – 2010 là 7,01%/năm, giai đoạn 2011 – 2015 xấp xỉ 6,0%/năm). Nhìn chung, cả giai đoạn 2006 – 2015, mức tăng trưởng bình quân của tỉnh Bình Định xấp xỉ 10%/năm.

Sự tăng trưởng này đã kích thích việc đầu tư và mở rộng quy mô của các doanh nghiệp khiến cho nhu cầu sử dụng các dịch vụ Logistics không ngừng tăng cao, đây là cơ hội cho phép các doanh nghiệp Logistics mở rộng quy mô, sản phẩm dịch vụ Logistics cũng như thị trường của mình, cũng là cơ hội cho các doanh nghiệp mới có thể gia nhập thị trường.

Tăng trưởng kinh tế nhanh và duy trì ở mức hợp lý là điều kiện tiền đề để thực hiện các mục tiêu kinh tế - xã hội khác. Đây là tốc độ tăng trưởng được các chuyên gia đánh giá là ở mức cao và là thành tựu hết sức to lớn có tác động đến sự phát triển các ngành nói chung và dịch vụ logistics nói riêng.

b. Tình hình xuất nhập khẩu

Giai đoạn 2006 – 2015 chứng kiến nhiều thay đổi trong nền kinh tế Việt Nam, ảnh hưởng đến hoạt động xuất khẩu và nhập khẩu của cả nước nói chung và Tỉnh Bình Định nói riêng. Trước hết, phải kể đến việc Việt Nam gia nhập thành công tổ chức WTO vào đầu năm 2007. Các doanh nghiệp xuất khẩu tại tỉnh Bình Định cũng kịp thời nắm bắt cơ hội, đẩy mạnh xuất khẩu. Điều kiện xuất khẩu thuận lợi đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp xuất khẩu không ngừng mở rộng và hoạt động ngày càng hiệu quả. Giai đoạn từ năm 2009 đến nay, do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính thế giới, kinh

tế toàn cầu vẫn còn ảm đạm, nhu cầu nhập khẩu của thị trường thế giới giảm mạnh; tuy nhiên với những chính sách, chủ trương quyết liệt của Đảng, các cơ quan quản lý, xuất khẩu Bình Định vẫn phấn đấu tăng trưởng, duy trì mức tăng trưởng trên 2 con số trong cả giai đoạn, đạt bình quân 13,4%. Xuất khẩu tăng trưởng với nhịp độ bình quân khá cao về kim ngạch, số lượng mặt hàng gia tăng. Thị trường xuất khẩu ngày càng được mở rộng. Đặc biệt, từ cuối năm 2015, Việt Nam tham gia ký kết nhiều Hiệp định thương mại thế hệ mới, hứa hẹn mang lại nhiều cơ hội cho xuất khẩu trong những năm tới.

Trong giai đoạn 2006 – 2015, xuất khẩu của tỉnh đã đạt được những thành tựu quan trọng, góp phần không nhỏ vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nói riêng và sự phát triển chung của đất nước. Tổng kim ngạch xuất khẩu trong giai đoạn này đạt 4.752 triệu USD.

Bảng 3: Xuất khẩu hàng hóa Bình Định giai đoạn 2006 – 2015

Năm	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
KNXK (Triệu USD)	243,8	327,3	436,8	346,2	427,2	488	573,8	588,9	634,8	684,9
Chỉ số phát triển (%)	113,4	134,2	133,5	79,3	123,4	114,2	117,6	102,6	107,8	107,9

Nguồn: Niên giám Thống kê Bình Định các năm

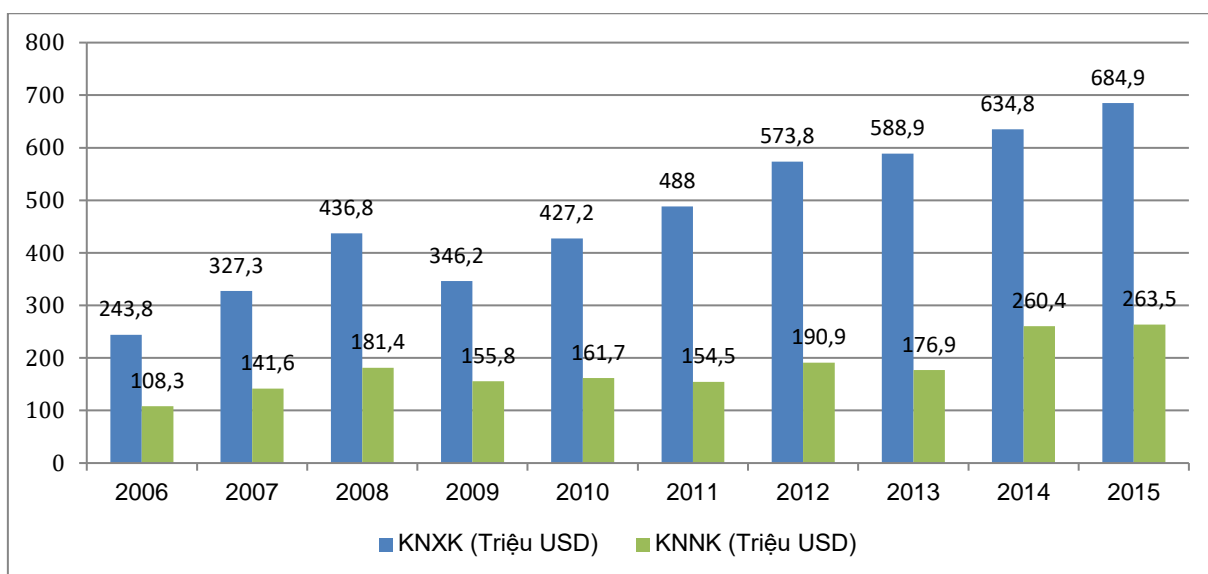
Tổng kim ngạch nhập khẩu hàng hóa giai đoạn 2006 – 2015 đạt trên 1.740 triệu USD, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 107,5%/năm. Năm 2007 và năm 2008, nhập khẩu tăng vượt bậc với mức tăng trưởng lần lượt là 130,7% và 128,1%, đạt 141,6 triệu USD và 181,4 triệu USD. Năm 2009, dưới tác động của cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới, hoạt động xuất khẩu gặp nhiều khó khăn, do vậy nhu cầu nhập nguyên nhiên vật liệu phục vụ cho sản xuất xuất khẩu cũng giảm mạnh, chỉ đạt 155,8 triệu USD, giảm 13,5% so với năm 2008. Xu thế tăng trưởng âm của kim ngạch nhập khẩu tiếp tục lặp lại vào năm 2011 và năm 2013 lần lượt ở mức 154,5 triệu USD và 176,9 triệu USD, tương ứng mức giảm 4,5% và 14,1% so với năm trước.

Bảng 4: Nhập khẩu hàng hóa Bình Định thời kỳ 2006 – 2015

Năm	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
KNNK (Triệu USD)	108,3	141,6	181,4	155,8	161,7	154,5	190,9	176,9	260,4	263,5
Chỉ số phát triển (%)	96,6	130,7	128,1	86,5	103,8	95,5	123,6	92,6	146,9	101,2

Nguồn: Niên giám Thống kê Bình Định các năm

Với khối lượng hàng hóa lưu thông qua cảng biển to lớn như vậy cũng là một yếu tố quan trọng thúc đẩy dịch vụ logistics phát triển trên địa bàn tỉnh Bình Định.



Hình 6. Kim ngạch xuất nhập khẩu Bình Định 2006-2015

c. Tình hình đầu tư

Tổng vốn đầu tư trên địa bàn có quy mô năm sau cao hơn năm trước cả ở 3 khu vực kinh tế. Tuy nhiên, điều đáng quan tâm đó là nguồn vốn đầu tư thuộc khu vực đầu tư trực tiếp của nước ngoài sau khi giảm mạnh từ 1.248 tỷ đồng năm 2013 xuống 396 tỷ đồng năm 2014, thì năm 2015 có sự gia tăng trở lại với quy mô đạt 551,1 tỷ đồng và tốc độ tăng 39,2% cao nhất trong 3 khu vực. Tổng vốn đầu tư phát triển trên địa bàn tỉnh ước đạt 25.733,2 tỷ đồng, bằng 42,3% tổng sản phẩm địa phương (GRDP) của tỉnh, và tăng 12,2% so với năm 2014. Hàng loạt các dự án, công trình quan trọng, có giá trị đầu tư lớn như Quốc lộ 1A, Quốc lộ 19, Quốc lộ 1D, Quảng trường tỉnh, Khu du lịch FLC Quy Nhơn... được triển khai thực hiện.

Cơ cấu vốn đầu tư của tỉnh trong giai đoạn vừa qua phản ánh đúng thực tiễn phát triển của tỉnh khi nguồn vốn khu vực nhà nước chiếm khoảng 25% tổng nguồn vốn, khu vực ngoài nhà nước chiếm đa số với tỷ lệ dao động từ 70% – 73%, còn lại là khu vực đầu tư trực tiếp nước ngoài chiếm khoảng 2% – 5% trong giai đoạn 2011 – 2015.

Bảng 5: Cơ cấu vốn đầu tư trên địa bàn tỉnh phân theo khu vực kinh tế giai đoạn 2011 – 2015 (ĐVT: %)

Khu vực	2011	2012	2013	2014	2015
Khu vực nhà nước	26,1	28,8	27,8	27,4	26,9
Khu vực ngoài nhà nước	73,1	70,4	66,2	71,2	71,0
Khu vực đầu tư trực tiếp của nước ngoài	0,8	0,8	6,0	1,4	2,1

Nguồn: Niên giám thống kê tỉnh Bình Định 2015

Cơ cấu nguồn vốn đầu tư trên địa bàn theo các khoản mục đầu tư đến năm 2015, toàn tỉnh có vốn đầu tư xây dựng cơ bản đạt 19.135,1 tỷ đồng, chiếm 74,3%, tăng trưởng 13,6% so với cùng kỳ; vốn đầu tư mua sắm tài sản cố định dùng cho sản xuất không qua xây dựng cơ bản đạt 2.667,4 tỷ đồng, chiếm 10,4%, tăng trưởng 2,4%; vốn đầu tư sửa chữa lớn, nâng cấp tài sản cố định đạt 1.472,2 tỷ đồng, chiếm 5,7%, tăng trưởng 10,1%; vốn đầu tư bổ sung vốn lưu động đạt 1.795 tỷ đồng, chiếm 7%, tăng trưởng 13,5%; vốn đầu tư khác đạt 663,5 tỷ đồng, chiếm 2,6%, tăng trưởng 16,8% so với cùng kỳ.

Về số lượng dự án đầu tư trên địa bàn tỉnh Bình Định, thống kê tổng số dự án đầu tư trên địa bàn cho thấy trong giai đoạn 2007 – 2015 số lượng dự án thu hút khu vực ngoài nhà nước dao động trong khoảng xấp xỉ 40 dự án/năm; trong đó, tăng nhanh ở những năm 2009, 2010 và 2011.

Phân theo khu vực kinh tế, cho thấy trong những năm gần đây Bình Định đã chủ động, thu hút mạnh nguồn lực đầu tư trực tiếp nước ngoài. Trong giai đoạn 2011 – 2015 thu hút bình quân 8 - 10 dự án/năm, nguồn vốn đầu tư đăng ký và thực hiện tăng nhanh. Các quốc gia và vùng lãnh thổ đầu tư vào Bình Định trong giai đoạn vừa qua, theo số liệu tính đến cuối năm 2013 của Cục Thống kê nhiều nhất là Trung Quốc (12 dự án), Thái Lan (8 dự án), Đức (5 dự án), Nhật Bản (4 dự án), Hong kong (4 dự án), Mỹ (4 dự án), Pháp (3 dự án), Hàn Quốc (3 dự án), Úc (3 dự án), Ấn Độ (3 dự án)...

Những yếu tố đầu tư như trên cho thấy một tiềm năng phát triển kinh tế tương đối vững mạnh trên địa phương, từ đó thúc đẩy sự phát triển của các hoạt động Logistics trên địa bàn cũng có cơ hội phát triển theo và đạt được những thành công nhất định. Các dự án đầu tư trên địa bàn chủ yếu là các dự án xây dựng, vận tải, kho bãi,... Đây là dấu hiệu cho thấy các tiền đề phát triển của dịch vụ Logistics của tỉnh trong thời gian tới.

d. Các chỉ tiêu tài chính vĩ mô

Ổn định kinh tế vĩ mô và tăng trưởng trong bối cảnh hiện nay của Việt Nam chính là “kiềm chế lạm phát” (ở mức thấp) và duy trì tốc độ tăng trưởng kinh tế ở mức hợp lý (theo diễn biến của lạm phát). Bằng việc duy trì và cải thiện các cân đối lớn của nền kinh tế phù hợp với cơ chế thị trường, đặc biệt là cân đối tiền - hàng, cán cân thanh toán quốc tế, cân đối giữa thu- chi ngân sách Nhà nước, cân đối vốn đầu tư, cân đối cung cầu một số mặt hàng thiết yếu nhất để từ đó làm giảm bớt những dao động của chu kỳ kinh doanh, giải quyết tốt những vấn đề cấp bách: Tránh lạm phát cao và thất nghiệp nhiều.

Việc ổn định các chỉ tiêu kinh tế vĩ mô đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong việc ổn định nền kinh tế nói chung và hỗ trợ ngành logistics phát triển nói riêng. Trong giai đoạn từ 2006 – 2015 các chỉ tiêu kinh tế, tài chính vĩ mô như các chỉ tiêu về lạm phát, chỉ số giá tiêu dùng CPI, tỷ giá hối đoái, lãi suất tiền gửi... trên địa bàn tỉnh Bình Định nhìn chung không có nhiều biến động lớn (trừ các năm Việt Nam chịu ảnh hưởng từ cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu).

Bảng 6: Một số chỉ tiêu kinh tế, tài chính vĩ mô tỉnh Bình Định 2006 – 2015

Chỉ tiêu	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Tỷ giá trung bình (VND/USD)	21.168	21.207	20.935	20.828	20.510	18.613	17.065	16.302	16.105	15.994
LS tiền gửi Kỳ hạn 12 tháng (%)	-	-	8,48	11,5	13	11,5	10,37	13,46	8,8	8,4
CPI bình quân tháng (%)	0,63	0,25	0,49	0,55	1,4	0,93	0,53	1,5	1	0,5

Nguồn: Trang web Tài chính của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB)

Sự ổn định trong các chỉ tiêu kinh tế vĩ mô này trên phạm vi quốc gia cũng có những tác động mạnh mẽ đến tình hình kinh tế cả nước nói chung và Bình Định nói riêng. Tạo điều kiện vô cùng quan trọng giúp cho ngành Logistics của địa phương tăng trưởng và phát triển ổn định trong thời gian qua cũng như trong giai đoạn sắp đến. Phân

tích sự ảnh hưởng của một số chỉ số kinh tế vĩ mô cho thấy, tỷ giá hối đoái duy trì tương đối ổn định qua giai đoạn 2006 – 2015 theo kịp các biến động kinh tế vĩ mô của thế giới tạo điều kiện duy trì và phát triển ổn định tình hình xuất nhập khẩu của tỉnh, chỉ số CPI và lãi suất tiền gửi duy trì ổn định cũng tạo điều kiện ổn định sản xuất và mức sống người dân, đây là các yếu tố duy trì logistics của địa phương.

1.1.3. Môi trường Khoa học công nghệ

Khoa học công nghệ đóng vai trò quan trọng trong quản lý Logistics và có mối quan hệ mật thiết với các hoạt động Logistics liên quan, đặc biệt là sự bùng nổ của công nghệ thông tin (CNTT) đã tác động tích cực đến mọi mặt của đời sống chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của loài người, tạo ra sự phát triển vượt bậc chưa từng có trong lịch sử, chính vì thế nó cũng ảnh hưởng rất lớn tới logistics. Khi khoa học công nghệ trở thành lực lượng sản xuất trực tiếp đã làm cho danh mục các sản phẩm được mở rộng, nhiều sản phẩm mới xuất hiện, kéo theo đó số lượng các doanh nghiệp Logistics cũng gia tăng.

Đây là yếu tố quan trọng làm cho quan hệ kinh tế trong hoạt động logistics ngày càng trở nên sâu sắc hơn, phức tạp hơn. Các yêu cầu về CNTT và các ứng dụng phụ thuộc vào nhu cầu cụ thể cũng như năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ logistics.

Các công nghệ, ứng dụng thường được sử dụng trong dịch vụ logistics có thể kể đến như: Hệ thống quản lý kho bãi (WMS), Khả năng cung cấp báo cáo và công cụ theo dõi toàn bộ chuỗi Logistics (reporting and visibility tools) và Khả năng kết nối/trao đổi dữ liệu (EDI/Web-based EDI) cùng với những công nghệ tiên tiến như công nghệ định vị bằng sóng radio (radio frequency identification-RFID), quét mã vạch và quản lý đơn hàng. Năng lực công nghệ của nhà cung cấp dịch vụ vẫn nằm trong ba nhóm ưu tiên hàng đầu khi lựa chọn nhà cung cấp của các khách hàng. Hầu hết các công ty đều chú trọng đến khả năng cung ứng hệ thống quản lý kho bãi (warehouse management system - WMS). Mặc dù luôn kỳ vọng cho RFID vẫn cao nhưng thật ra sử dụng RFID trong thực tế vẫn là thấp nhất trong các loại công nghệ.

a. Tình hình sử dụng thương mại điện tử, online marketing

Đây được xem là điểm yếu các doanh nghiệp logistics Việt Nam nói chung và Bình Định nói riêng. Mặc dù các doanh nghiệp logistics đã có nhiều ý thức trong việc áp dụng công nghệ thông tin (CNTT) vào hoạt động kinh doanh của mình nhưng vẫn còn kém xa so với các công ty Logistics nước ngoài. Nếu chỉ xét về khía cạnh xây dựng website, phần lớn website của doanh nghiệp Việt Nam chỉ đơn thuần giới thiệu về mình, về dịch vụ của mình, thiếu hẳn các tiện ích mà khách hàng cần như công cụ track and trace (theo dõi đơn hàng), lịch tàu, e-booking, theo dõi chứng từ... Trong khi đó khả năng nhìn thấy và kiểm soát đơn hàng (visibility) là một yếu tố được các chủ hàng đánh giá rất cao khi họ lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ Logistics cho mình.

b. Thực trạng về trình độ công nghệ logistics sử dụng ở Bình Định

Từ kết quả khảo sát chỉ tiêu về thiết bị, công nghệ, đa số các doanh nghiệp được khảo sát đều đánh giá rằng thiết bị, công nghệ của họ từ mức trung bình đến mức hiện đại và không có doanh nghiệp nào đánh giá về thiết bị, công nghệ của họ lạc hậu, hoặc rất hiện đại.

Về tình trạng công suất hoạt động máy móc thiết bị thì đa số các doanh nghiệp được khảo sát cho rằng công suất máy móc thiết bị của họ ở mức trung bình. Trong đó, 51% ý kiến ở mức “Trung bình”, 44,8% ý kiến ở mức “Lớn” và “Nhỏ” (4,2%). Không có doanh nghiệp nào đánh giá về tình trạng công suất máy móc, thiết bị của họ ở mức rất nhỏ hoặc rất lớn.

Tại các doanh nghiệp được khảo sát chỉ tiêu “Khả năng đáp ứng của máy móc thiết bị” đa số họ cho rằng là “Đủ khả năng” chiếm tỷ lệ 89,6% và còn lại 10,4% là họ “Thừa khả năng”. Không có doanh nghiệp nào đánh giá họ “Chưa đủ khả năng”. Điều này cho thấy để theo kịp thị trường thì các doanh nghiệp tập trung đầu tư máy móc thiết bị để đảm bảo nhu cầu hiện nay.

Về khả năng và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc của doanh nghiệp hiện tại ở mức “Trung bình” (63,5%), “Hiện đại” (34,4%) và một số ít doanh nghiệp đánh giá là còn “Thấp” (2,1%). Hiện nay, hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh vận tải hàng hóa đường bộ đều sử dụng thiết bị giám sát hành trình cho xe của họ bắt buộc tại Nghị định 86/2014/NĐ-CP có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/12/2014, thay thế Nghị định số 91/2009/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2009 và Nghị định số 93/2012/NĐ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ, còn các ứng dụng về công nghệ thông tin khác thì rất ít.

Bảng 7: Đánh giá về trình độ công nghệ

Đvt: %

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics	0,0	7,3	40,6	51,0	1,0
CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics	0,0	4,2	53,1	42,7	0,0
CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa	0,0	10,4	46,9	42,7	0,0
Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi	1,0	8,3	43,8	45,8	1,0
Hoạt động của DN hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT	0,0	32,3	22,9	44,8	0,0
Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	1,3	16,0	37,2	39,8	5,6

Nguồn: Kết quả khảo sát của Viện nghiên cứu phát triển KT – XH (2015)

Từ Bảng số liệu cho thấy các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics đánh giá về tác động của CNTT đến quá trình kinh doanh của các doanh nghiệp logistic đa số theo hướng tích cực. Trong đó, phần lớn tập trung đánh giá “Đồng ý” ở tiêu chí: CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics (51,0%), CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics (42,7%), CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa (46,9%), Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi (39,8%). Ý kiến trung lập cho các tiêu chí này chiếm từ 37,2%- 53,1%. Tuy nhiên đối với tiêu chí đánh giá về hiệu quả hoạt động của

DN nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT thì mức độ không đồng ý cao hơn so với ý kiến trung lập nhưng vẫn thấp hơn ý kiến đồng ý. Nguyên nhân có thể là do các doanh nghiệp này chưa vận dụng tốt CNTT vào quá trình kinh doanh Logistics hoặc có thể là do mức độ ảnh hưởng của yếu tố CNTT là thấp hơn so với các yếu tố khác, nhưng đây là ý kiến mang tính chủ quan của đối tượng được điều tra nghiên cứu.

1.1.4. Môi trường văn hóa – xã hội

Các yếu tố văn hóa - xã hội có ảnh hưởng khá lớn đến hoạt động của doanh nghiệp trong bất kỳ lĩnh vực nào. Đối với các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics, có thể kể đến nhiều yếu tố liên quan như: nhận thức của các doanh nghiệp về tầm quan trọng của dịch vụ logistics, văn hóa sẵn sàng chi trả các khoản phí không chính thức, nhận thức của doanh nghiệp về vấn đề liên kết chặt chẽ với khách hàng và với các doanh nghiệp cùng ngành...

Bảng 8: Đánh giá của doanh nghiệp về ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa – xã hội

DVT:%

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
VHXH1 Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả hơn	1,0	15,6	36,5	42,7	4,2
VHXH2 Các DN trong ngành logistics thường xuyên liên kết với nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ	10,4	41,7	39,6	7,3	1,0
VHXH3 DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ	1,0	25,0	30,2	38,5	5,2
VHXH4 DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn	1,0	8,3	32,3	51,0	7,3
VHXH5 Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao	0	15,6	34,4	41,7	8,3

Nguồn: Kết quả khảo sát của Viện nghiên cứu phát triển KT – XH (2015)

1.1.5. Kết cấu hạ tầng

a. Đường bộ

Quốc lộ 1A (QL) qua tỉnh dài 118 km, xuyên suốt chiều dài của tỉnh. Đoạn tuyến đi qua địa bàn tỉnh đạt cấp III đồng bằng, bề rộng nền đường 12m, mặt đường 11m, một số đoạn được xây dựng theo tiêu chuẩn đường đô thị. Hướng lưu thông của tuyến theo trục Bắc – Nam, hiện tại đang được đầu tư nâng cấp mở rộng trên toàn tuyến từ Bắc đến Nam, đoạn đi qua địa bàn tỉnh cũng đang được khẩn trương thi công. Đồng thời, xây dựng hoàn thành tuyến tránh Tam Quan (qua thị trấn Phù Mỹ dài 8,5 km) và tuyến tránh An Nhơn (qua thị xã An Nhơn dài 8,07 km) với quy mô 2 làn xe. Đây là trục xương sống của

tỉnh, từ đây tỏa đi các trung tâm huyện lỵ, các khu kinh tế thông qua hệ thống đường tỉnh, đường huyện, đường xã;

Quốc lộ 1D qua tỉnh dài 21,6 km nối thành phố Quy Nhơn với huyện Sông Cầu tỉnh Phú Yên. Đây là tuyến đường chiến lược rất quan trọng trong việc phát triển kinh tế xã hội đảm bảo an ninh quốc phòng. Hướng lưu thông của tuyến theo trục Bắc – Nam. Hiện nay tuyến QL 1D mở rộng, đoạn từ ngã ba Phú Tài đến ngã ba Long Vân dài 1,67 km đã được đưa vào sử dụng với quy mô bề rộng nền đường là 40m, gồm 4 làn xe cơ giới và 2 làn xe thô sơ và đang triển khai xây dựng nâng cấp mở rộng đoạn từ ngã ba Long Vân đến Bến xe liên tỉnh;

Quốc lộ 19 dài 69,5 km nối liền Cảng Quy Nhơn Bình Định với các tỉnh vùng Tây Nguyên, cửa khẩu Bờ Y, tỉnh Kon Tum sang các tỉnh thuộc Nam Lào và cửa khẩu Lê Thanh, tỉnh Gia Lai sang các tỉnh Đông Bắc Campuchia. Hướng lưu thông của tuyến theo trục Đông – Tây;

Bảng 9: Tổng hợp thực trạng hạ tầng đường bộ tỉnh Bình Định năm 2015.

TT	Tên đường	Chiều dài (km)	Quy mô (làn xe) / cấp đường	Hành trình
I	Các tuyến Quốc lộ			
1	QL 1A	118	Cấp III đồng bằng	Xuyên suốt chiều dài của tỉnh
2	QL 1D	21,6	Cấp III đồng bằng	Quy Nhơn – Sông Cầu
3	QL 19	69,5	Cấp IV đồng bằng	Cảng Quy Nhơn – Gia Lai
4	QL 19 mới	17,8	Cấp I đô thị	Cảng Quy Nhơn – QL 1A (km 1209)
5	QL 19B	60	III-VI	Cảng Nhơn Hội – thị trấn Phú Phong
6	QL 19C	39,38	IV-V-VI	Diêu Trì – Sông Hinh
7	Nhơn Hội – Tam Quan	107	Cấp V đồng bằng	Nhơn Hội – Tam Quan
8	An Nhơn – Hoài Nhơn	112	Cấp V đồng bằng	An Nhơn – Hoài Nhơn
	Tổng cộng	545,28		
II	Các tuyến tỉnh lộ			
1	ĐT.629	31,2	V, VI	Bồng Sơn – An Lão
2	ĐT. 630	23,1	V, VI	Cầu Dory – Kim Sơn
3	ĐT. 631	18,6	VI	Diêm Tiêu – Tân Thạnh
4	ĐT. 632	34,6	IV	Phù Mỹ – Bình Dương
5	ĐT. 633	20,6	IV	Chợ Gồm – Đền Gi
6	ĐT. 634	17,9	VI	Hòa Hội – Long Định
7	ĐT. 636	15,2	IV	Đập Đá – Phước Thắng
8	ĐT. 636B	27,6	VI	Gò Bồi – Lai Nghi
9	ĐT. 637	62,5	IV, V _{MN} , VI _{MN}	Vườn Xoài – Vĩnh Sơn
10	ĐT. 639B	145	IV, đường phố chính đô thị thứ yếu	Chương Hòa – Quy Nhơn
11	ĐT. 640	19,3	II, III	Ông Đô – Cát Tiến

TT	Tên đường	Chiều dài (km)	Quy mô (làn xe) / cấp đường	Hành trình
12	Đường Phú Phong - Vĩnh Thạnh	31,5	IV	Phú Phong – Vĩnh Thạnh
	Tổng cộng	447,1		

Nguồn: Sở Giao thông vận tải Bình Định

Quốc lộ 19 mới được khởi công xây dựng ngày 23 tháng 12 năm 2012 có chiều dài 17,8km, điểm đầu tuyến tại cổng cảng Quy Nhơn, điểm cuối giao với quốc lộ 1A tại km 1209. Tuyến đường được xây dựng theo tiêu chuẩn đường cấp I đô thị, mặt cắt ngang rộng 32-50m, gồm 4 làn xe cơ giới, 2 làn xe thô sơ, có dải phân cách giữa và vỉa hè.

Quốc lộ 19B qua tỉnh Bình Định dài 60km nối liền cảng nước sâu Nhơn Hội thuộc Khu kinh tế Nhơn Hội đến thị trấn Phú Phong, huyện Tây Sơn, hướng lưu thông của tuyến theo trục Đông – Tây;

Quốc lộ 19C dài 151,48km nối liền thị trấn Diêu Trì, huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định với xã Sông Hình, huyện M'Đrăk, tỉnh Đắk Lắk. Đoạn qua tỉnh Bình Định dài 39,38km có điểm đầu giao với QL 1A thuộc thị trấn Diêu Trì, huyện Tuy Phước, điểm cuối thuộc xã Canh Hòa, huyện Vân Canh giáp ranh giới với tỉnh Phú Yên. Tuyến đường đạt cấp IV, V, VI tùy từng đoạn, trong đó có 25,4km kết cấu bê tông nhựa và 14km kết cấu bê tông xi măng, hướng lưu thông của tuyến theo trục Đông – Tây.

Đường ven biển Nhơn Hội - Tam Quan dài 107 km, là con đường phục vụ phát triển du lịch, dịch vụ. Đây là tuyến đường ven biển chạy song song với quốc lộ 1A có tiêu chuẩn đường cấp V đồng bằng, được cấp phối đá dăm rộng 13m, mặt đường trải bê tông nhựa rộng 3,5m.

Đường phía Tây của tỉnh dài 112 km từ An Nhơn đi Hoài Nhơn, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội. Đường phía Tây được xây dựng với tiêu chuẩn đường cấp V đồng bằng (nền đường rộng 6,5 mét, mặt đường rộng 3,5 mét), kết cấu mặt đường bê tông atphan, bê tông xi măng và bê tông nhựa (tùy theo yêu cầu với từng loại địa hình).

Ngoài ra có 12 tuyến tỉnh lộ với tổng chiều dài 447,1 km đạt tiêu chuẩn đường cấp II, IV, V, VI, nền đường rộng 6,5 – 9 m, kết cấu mặt đường bằng bê tông xi măng và bê tông nhựa.

Như vậy, về cơ bản hệ thống giao thông đường bộ của tỉnh Bình Định rất thuận lợi cho việc giao thông, vận chuyển hàng hóa ra các tỉnh trong cả nước về các hướng Bắc – Nam cũng như Đông – Tây.

b. Cảng biển

Tỉnh Bình Định có 134 km bờ biển với nhiều đảo, vịnh và cửa biển rất thuận lợi cho việc xây dựng cảng biển. Hiện nay hệ thống cảng biển của tỉnh bao gồm 06 cảng biển.

Cảng Quy Nhơn

Cảng Quy Nhơn là một trong 10 cảng biển tổng hợp lớn của Việt Nam, phục vụ phát triển kinh tế khu vực, là đầu mối chuyển tiếp hàng hóa quá cảnh cho một số tỉnh Nam Lào, Đông Bắc Campuchia qua QL 19 và QL 14. Cảng có ưu thế là vùng neo đậu kín gió, có độ sâu luồng 7,4 – 12,5m, thủy triều trung bình 2m, luồng rộng 120m đảm bảo tàu trọng tải 30.000 tấn ra vào an toàn, tàu có trọng tải 50.000 tấn giảm tải, kho bãi rộng (tổng diện tích: 306.568m²), có 7 cầu tàu với tổng độ dài 1.068m:

Năng lực hàng thông qua Cảng Quy Nhơn năm 2015 đạt hơn 7,5 triệu tấn/năm;
Cách QL 1A 10km, cách các cảng như: Cảng Hải Phòng 486 hải lý, Cảng Đà Nẵng 189 hải lý, Cảng Nha Trang 90 hải lý, Cảng Vũng Tàu 310 hải lý. Từ Cảng Quy Nhơn có thể đi thẳng các cảng biển lớn trong khu vực Châu Á.

Hệ thống kho, bãi của cảng Quy Nhơn với tổng diện tích mặt bằng là 306.568 m², trong đó: kho 30.732m² (kho CFS 1.971m²), bãi 201.000m² (bãi chứa container 48.000m²), bồn 12.000m³ có sức chứa tổng cộng là 200.000MT.

Các phương tiện, thiết bị phục vụ cho bốc dỡ, vận chuyển hàng hóa tại cảng gồm: 02 cần cầu bờ di động có sức nâng 63 và 100 tấn, 01 xe cầu 100MT, 26 xe cầu các loại có sức nâng 07 – 80 tấn, 07 xe nâng container có sức nâng 10 – 45 tấn, 15 xe nâng hàng có sức nâng 1,7 – 7 tấn, 05 tàu lai có công suất 800 – 5.000 HP, 60 xe tải/ben có tải trọng 14 – 16 tấn.

Cảng Thị Nại

Cảng Thị Nại nằm gần kề Cảng Quy Nhơn là cảng tổng hợp địa phương, có tổng độ dài cầu tàu là 288m, mực nước sâu từ 8 – 9m, tiếp nhận tàu 5.000 -10.000DWT;

Cảng có tổng diện tích mặt bằng kho, bãi là 30.700m², trong đó: 05 kho hàng khô diện tích 4.540m², bãi 12.000m² (bãi sau cầu tàu 10.000 DWT: 8.000 m², bãi sau cầu tàu 5.000 DWT: 4.000m²).

Phương tiện, thiết bị phục vụ cho việc bốc dỡ, vận chuyển hàng hóa tại cảng gồm: 10 cần cầu bờ có sức nâng 20 – 100 tấn, 02 xe nâng có sức nâng 1 – 3 tấn, 01 xe ủi 1,23 m³, 02 xe máy đào, máy ủi, 10 xe đầu kéo.

Tân cảng miền Trung

Tân cảng miền Trung: Cầu tàu dài 175m có khả năng tiếp nhận tàu trọng tải đến 15.000DWT, khả năng thông qua 300.000 - 400.000 tấn/năm;

Cảng có tổng diện tích mặt bằng 50.000m², trong đó: kho 10.000 m², bãi 40.000 m².

Trang thiết bị phục vụ bốc, xếp gồm: 02 cầu cố định, 01 cầu bánh hơi.

Tân cảng Quy Nhơn

Tân cảng Quy Nhơn: Cầu tàu dài 200m có khả năng tiếp nhận tàu chở container và hàng hóa tổng hợp trọng tải đến 30.000DWT;

Cảng Đền Gi

Cảng Đền Gi được hoàn thành và đưa vào sử dụng từ tháng 09 năm 2006 với tổng mức đầu tư 52 tỷ đồng, trở thành cảng cá lớn của tỉnh Bình Định có năng lực tiếp nhận 12.000 tấn hải sản và hơn 10.000 tấn hàng hóa khác, bảo đảm cho trên 1.000 tàu thuyền ra vào tránh, trú bão an toàn. Cảng Đền Gi bao gồm đầy đủ các hạng mục như: cầu cảng, đèn chắn sóng, tiện dụng. Tuy nhiên, từ năm 2011 trở về sau tình trạng ô nhiễm môi trường tại Cảng Đền Gi ngày càng nghiêm trọng do một số nguyên nhân sau: công tác quản lý bị thả nổi, thiếu hệ thống dịch vụ hậu cần như: cơ sở chế biến, kho lạnh bảo quản thủy sản...;

Cảng cá Tam Quan

Cảng cá Tam Quan vào năm 2010 được Chính phủ đầu tư kinh phí để xây dựng khu neo đậu tránh trú bão cho tàu thuyền trong khu vực và hạ tầng phục vụ phát triển nghề cá tại địa phương với sức chứa khu neo đậu khoảng 1.200 chiếc. Tuy nhiên nhu cầu neo đậu tại cảng này là rất lớn, chỉ tính riêng số lượng tàu cá của địa phương đã là 2.395 chiếc

chuyên hành nghề khai thác câu cá ngừ đại dương, câu mực hoặc lưới vây, sản lượng hải sản mua bán thông qua cảng trung bình 100.000 tấn/năm. Bên cạnh đó, do ảnh hưởng của biến đổi khí hậu nên thời gian qua cửa biển, luồng, lạch ra vào khu neo đậu tàu thuyền thường xuyên bị cát bồi lấp có nơi độ sâu luồng chưa tới 2m, diện tích cửa biển từ rộng 150m giờ chỉ còn trên dưới 30m, cùng với hệ thống dịch vụ hậu cần không đảm bảo, thiếu nơi tập kết thủy sản,... đã và đang gây nhiều khó khăn cho ngư dân.

Bảng 10: Tổng hợp thực trạng hạ tầng cảng biển tỉnh Bình Định năm 2015.

TT	Tên cảng	Quy mô tiếp nhận tàu (tấn)	Năng lực thông qua (triệu tấn/năm)
1	Cảng Quy Nhơn	30.000-50.000	7,58
2	Cảng Thị Nại	5.000	0,74
3	Tân cảng miền Trung	15.000	0,3 – 0,4
4	Tân cảng Quy Nhơn	30.000	
6	Cảng Đê Gi		0,22
7	Cảng Tam Quan	3.000	0,1

Nguồn: Cục Hàng hải Việt Nam

c. Đường sắt

Đường sắt Bắc - Nam được xây dựng từ năm 1881 theo công nghệ đường sắt của Pháp với đường đơn, khổ đường ray 1m, tốc độ khai thác đối với tàu khách: bình quân 65-70km/h, tối đa 90km/h, đối với tàu hàng: dưới 20km/h (rất thấp). Tuyến đường sắt đi qua tỉnh dài 148 km và 1 nhánh nối vào thành phố Quy Nhơn có chiều dài 10,4km. Ga Diêu Trì (một trong 10 ga lớn của Việt Nam, là đầu mối của tất cả các loại tàu trên tuyến đường sắt, cách trung tâm thành phố Quy Nhơn và cảng biển khoảng 12 km) và 11 ga thuộc tuyến huyện (Bồng Sơn, Tam Quan, Vạn Phú, Phù Mỹ, Khánh Phước, Phù Cát, Vân Sơn, Bình Định, Quy Nhơn, Tân Vinh và Vân Canh). Tuy nhiên, hệ thống đường sắt được xây dựng từ những năm đầu của thế kỷ XX nên đã cũ kỹ, lỗi thời. Hệ thống thông tin tín hiệu lạc hậu, năng lực khai thác tối đa 24 đôi tàu/ngày (rất thấp so với nhiều nước trên thế giới: 40 đôi tàu/ngày đối với đường đơn).

d. Cảng hàng không

Cảng hàng không Phù Cát cách thành phố Quy Nhơn 30 km về phía Bắc là cảng hàng không dân dụng kết hợp với hoạt động bay quân sự, trong đó khu vực hàng không dân dụng nằm ở trung tâm của căn cứ quân sự về phía sườn đông của đường cát, hạ cánh. Cảng hàng không Phù Cát được phép tiếp nhận các chuyến bay thường lệ, không thường lệ, các tàu bay tư nhân. Nhà ga hành khách là nơi diễn ra các hoạt động cung ứng các dịch vụ phục vụ hành khách đi, đến và các hoạt động thương mại tại Cảng hàng không Phù Cát, với năng lực phục vụ 300 hành khách/giờ cao điểm. Hiện nay tần suất bay tại Cảng hàng không Phù Cát là 47 chuyến/tuần, với lịch bay như Bảng 2.8.

Để tạo điều kiện đi lại thuận lợi ngày 17/01/2015 tại Cảng hàng không Phù Cát đã khởi công dự án: Xây dựng, mở rộng khu hàng không dân dụng - Cảng hàng không Phù Cát. Dự án do Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam làm chủ đầu tư với tổng vốn đầu tư khoảng 500 tỷ VND, với quy mô: Nhà ga hành khách 2 tầng có năng lực

phục vụ 600 hành khách giờ cao điểm, công suất thiết kế 1,5 triệu hành khách mỗi năm, có khả năng mở rộng để nâng công suất lên 2,4 triệu hành khách mỗi năm; Sân đỗ máy bay được mở rộng, đảm bảo 7 vị trí đỗ loại máy bay A321-200 và tương đương, tăng 3 vị trí so với hiện nay.

Ngoài ra, hệ thống đèn chiếu sáng sân đỗ, đèn hiệu được đầu tư bổ sung, đảm bảo khai thác các chuyến bay đêm.

Bảng 11: Các chuyến bay từ Cảng hàng không Phù Cát

Hãng hàng không	Chặng bay	Giờ bay	Số chuyến/tuần
Vietjet Air	Hà Nội → Bình Định	12:00 → 13:40	3
	Bình Định → Hà Nội	14:15 → 15:55	2
	Tp.HCM → Bình Định	06:50 → 08:00	4
	Bình Định → Tp.HCM	08:35 → 09:45	3
Vietnam Airlines	Hà Nội → Bình Định	07:00 → 08:35	7
	Bình Định → Hà Nội	09:15 → 10:45	3
	Tp.HCM → Bình Định	10:30 → 11:40	4
	Bình Định → Tp.HCM	11:50 → 12:55	11
Jetstar	Hà Nội → Bình Định	6h/chuyến	4
	Bình Định → Hà Nội	13:00 → 14:30	2
	Tp.HCM → Bình Định	06:50 → 08:00	2
	Bình Định → Tp.HCM	13:00 → 14:05	2
Tổng cộng			47

Nguồn: Công ty cổ phần cảng hàng không Phù Cát

e. Hạ tầng thông tin liên lạc

Trên địa bàn tỉnh hiện có 05 mạng điện thoại di động đang hoạt động: Vinaphone, Mobifone, Viettel Mobile, Vietnamobile và GMobile. Hiện tại, sóng di động đã phủ rộng khắp toàn tỉnh. Tuy nhiên, do đặc điểm địa hình của tỉnh Bình Định tương đối phức tạp, bị chia cắt mạnh bởi các dãy núi, gò đồi, sông, suối có độ dốc lớn, trong đó có khoảng 80% tổng diện tích là đồi núi, gây cản trở đến vùng phủ sóng thông tin di động, nhiều khu vực trên địa bàn tỉnh vẫn còn hiện tượng sóng yếu, lờm sóng. Tại một số khu vực vào một số thời điểm mạng di động còn chưa đáp ứng nhu cầu lưu lượng, còn nghẽn mạng cục bộ, đặc biệt là tại các khu vực tập trung đông dân cư vào các dịp sự kiện, ngày lễ....

Bảng 12: Hiện trạng phân loại hạ tầng cột ăng ten thu phát sóng thông tin di động

TT	Đơn vị hành chính	Số vị trí cột ăng ten loại A2a	Số vị trí cột ăng ten loại A2b	Số vị trí cột ăng ten loại A1a	Tổng số vị trí cột ăng ten
1	Thành phố Quy Nhơn	156	60	4	220
2	Thị xã An Nhơn	17	78	0	95
3	Huyện Hoài Nhơn	5	125	0	130
4	Huyện An Lão	2	25	0	27

TT	Đơn vị hành chính	Số vị trí cột ăng ten loại A2a	Số vị trí cột ăng ten loại A2b	Số vị trí cột ăng ten loại A1a	Tổng số vị trí cột ăng ten
5	Huyện Hoài Ân	0	68	0	68
6	Huyện Phù Cát	5	115	0	120
7	Huyện Phù Mỹ	4	112	0	116
8	Huyện Tuy Phước	8	66	0	74
9	Huyện Tây Sơn	4	72	0	76
10	Huyện Văn Canh	2	25	0	27
11	Huyện Vĩnh Thạnh	1	26	0	27
Tổng		204	772	4	980
Tỷ lệ		20,8%	78,8%	1,10%	100%

Hạ tầng cột ăng ten thu phát sóng có 3 loại chính là: A2a, A2b và A1a phân bố toàn tỉnh, với số lượng cụ thể theo Bảng 2.9.

Hạ tầng cột treo cáp: Toàn tỉnh có 8.655 tuyến cáp treo với tổng chiều dài khoảng 5.485km.

Hạ tầng cáp ngầm: Toàn tỉnh có 2.014 tuyến cáp ngầm với tổng số chiều dài khoảng 1.876km. Trong đó, tại thành phố Quy Nhơn có trên 880 tuyến cáp ngầm, với chiều dài khoảng 800km.

Mạng 2G đã được các nhà mạng đầu tư phát triển tương đối đầy đủ, hoàn thiện. Mạng 3G đang trong quá trình triển khai xây dựng và cung cấp dịch vụ. Hiện tại trên địa bàn tỉnh có 377 cột ăng ten thu phát sóng 3G (chiếm 39% tổng số cột), chủ yếu được xây dựng lắp đặt tại khu vực thành phố, thị xã, thị trấn, trung tâm các huyện và một số khu vực nông thôn; trong giai đoạn tới 3G sẽ được triển khai phủ sóng rộng khắp trên địa bàn toàn tỉnh

Sự phát triển ngày càng đa dạng, phổ biến của hệ thống thông tin liên lạc giúp các doanh nghiệp ngày càng dễ dàng tiếp cận sử dụng phục vụ vào mục đích kinh doanh của mình.

1.2. Thực trạng các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định

1.2.1. Tổng quan về các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định

Theo số liệu điều tra của Cục Thống kê tỉnh Bình Định đến cuối năm 2014 trên địa bàn tỉnh có khoảng 3.887 doanh nghiệp đang hoạt động, số lượng lao động trong khối doanh nghiệp ngoài nhà nước chiếm đa số với 119.024 lao động, chiếm tỷ lệ 91,5%, lao động trong khối doanh nghiệp nhà nước 7.394 lao động chiếm 6,1% và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với số lượng lao động khoảng 2.726 người chiếm 2,2%. Nhưng hiện nay số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics chỉ có khoảng 422 doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ thấp khoảng 11% so với tổng số doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và thu hút hơn 8.000 lao động với tổng vốn đầu tư trên địa bàn khoảng gần 4.000 tỷ đồng.

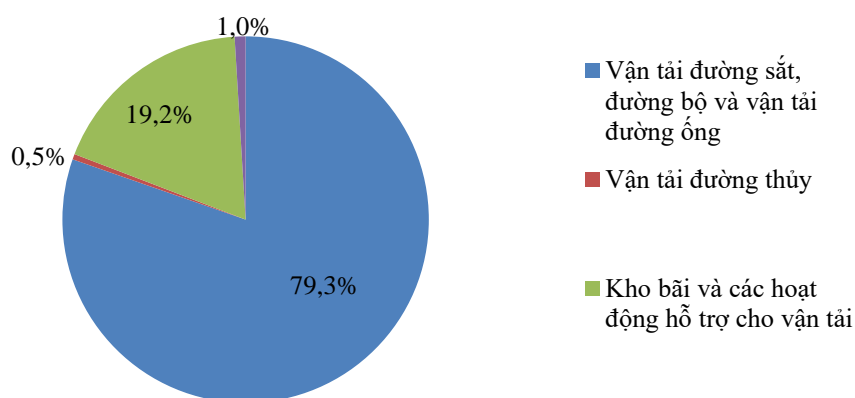
Bảng 13: Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics phân theo loại hình dịch vụ và số lượng lao động

Quy mô Chỉ tiêu	DN siêu nhỏ	DN nhỏ		DN vừa	DN lớn
	Dưới 10 người	Từ 10 đến 49 người	Từ 50 đến 199 người	Từ 200 đến 299 người	Từ 500 đến dưới 1.000 người
Vận tải đường sắt, đường bộ và vận tải đường ống	195	125	12	3	-
Vận tải đường thủy	-	2	-	-	-
Vận tải và các hoạt động hỗ trợ cho vận tải	45	25	7	2	2
Bưu chính và chuyển phát	4	-	-	-	-
Tổng	244	152	19	5	2

Nguồn: Cục thống kê tỉnh Bình Định

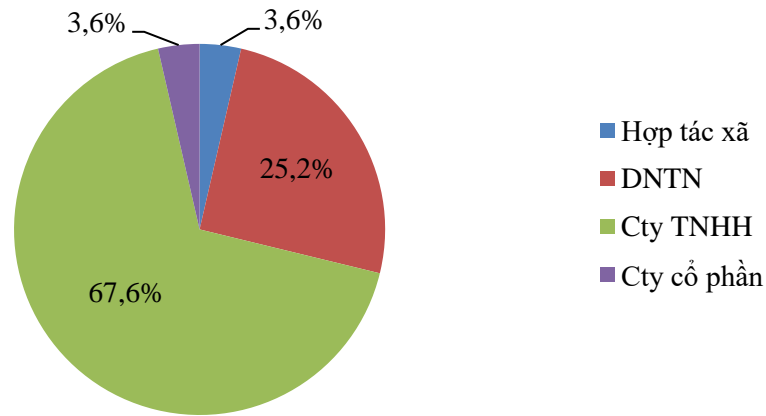
Từ số liệu thống kê cho thấy, tính đến cuối năm 2014 thì trên địa bàn tỉnh Bình Định có khoảng 422 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics. Phần lớn các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và siêu nhỏ. Đa số các doanh nghiệp với quy mô lao động dưới 10 người chiếm tỷ lệ 57,8%; tiếp theo là các doanh nghiệp với quy mô lao động từ 10 đến 49 người, chiếm tỷ lệ 36% và quy mô lao động từ 50 đến 199 người chiếm tỷ lệ 4,5%. Các doanh nghiệp với quy mô trên 200 lao động chiếm tỷ lệ rất thấp (1,7%), trong đó chỉ có 5 doanh nghiệp với quy mô lao động từ 200 đến 299 người (1,2%) và quy mô từ 500 người đến dưới 1.000 người chiếm tỷ lệ 0,5%.

Theo loại hình dịch vụ: phần lớn doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực vận tải đường sắt, đường bộ và vận tải đường ống có 335 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 79,3%, vận tải đường thủy có 2 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 0,5%; kho bãi và các hoạt động hỗ trợ cho vận tải gồm có 81 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 19,2%; bưu chính và chuyển phát có 4 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 1,0%.



Hình 7. Cơ cấu các doanh nghiệp logistics theo loại hình dịch vụ

Theo loại hình doanh nghiệp: loại hình công ty TNHH chiếm số lượng lớn nhất với số lượng doanh nghiệp là 282 chiếm tỷ lệ 67,6%, tiếp theo là doanh nghiệp tư nhân với 105 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 25,2%; loại hình hợp tác xã và công ty cổ phần có cùng số lượng là 15 doanh nghiệp (7,2%).

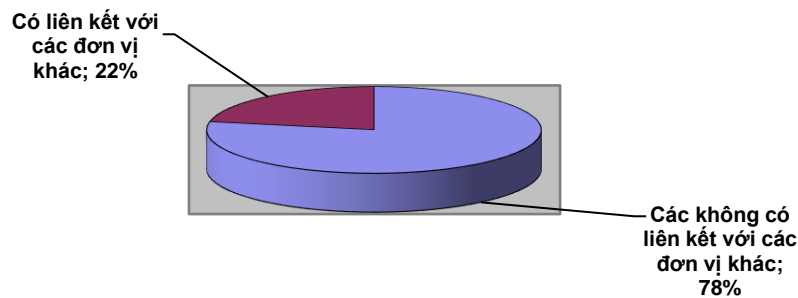


Hình 8. Cơ cấu doanh nghiệp logistics theo loại hình doanh nghiệp

1.2.2. Kết quả khảo sát các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics

a. Lĩnh vực kinh doanh và tính liên kết của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics

Hiện nay các doanh nghiệp logistics tại Bình Định hoạt động chủ yếu cung cấp các dịch vụ: vận tải, bốc xếp hàng hóa, dịch vụ kho bãi, thủ tục hải quan và một số các dịch vụ khác trong đó tập trung vận tải hàng hóa đường bộ và hải quan chiếm gần 90%. Còn lại là hoạt động bên dịch vụ bao bì, đóng gói,...



Hình 9. Đánh giá về tính liên kết của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics

Kết quả điều tra cho thấy, khoảng 78% các doanh nghiệp hoạt động dịch vụ logistics không liên kết với các đơn vị khác để thực hiện dịch vụ. Các doanh nghiệp này phần lớn họ tự làm không có ý định liên kết hoặc không liên kết với các doanh nghiệp khác để phát triển chuỗi dịch vụ cung ứng của mình. Chính vì thế số lượng hàng hóa vận chuyển không nhiều, nhỏ lẻ và manh mún, thực hiện trong phạm vi hẹp, chủ yếu là nội tỉnh và các vùng lân cận. Và 22% các doanh nghiệp có liên kết với các doanh nghiệp nhằm để phát triển mở rộng mạng lưới dịch vụ của mình nhưng sự liên kết giữa các doanh nghiệp logistics thì không bền vững, các liên kết vẫn manh nha, tự phát.

b. Nguồn nhân lực

Đánh giá về trình độ của người lao động thì nhóm nghiên cứu tập trung đánh giá về “khả năng đáp ứng theo trình độ” và “khả năng đáp ứng công việc theo chuyên môn” như sau:

Trình độ trên đại học ở các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics được khảo sát đánh giá “Hoàn toàn đáp ứng công việc” chiếm tỷ lệ cao (83%) và “Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm” (17%).

Trình độ đại học/cao đẳng được đánh giá từ các doanh nghiệp với bốn mức độ khác nhau. Đánh giá mức “Không đáp ứng nhưng có thể đào tạo lại” chiếm tỷ lệ 5%, “Bình thường” chiếm tỷ lệ 27%, “Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm” (58%) và “Hoàn toàn đáp ứng công việc” (10%).

Tuy nhiên, doanh nghiệp đánh giá về lao động ở trình độ trung cấp thì đa số đánh giá không đáp ứng được yêu cầu tuyển dụng. Trong đó, 27% là “Hoàn toàn không đáp ứng”, 30% là “Không đáp ứng nhưng có thể đào tạo lại”, 18% là “Bình thường” và “Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm” là 13%, để đáp ứng theo yêu cầu của doanh nghiệp thì chỉ có 12% là “Hoàn toàn đáp ứng công việc”.

Bảng 14: Tỷ lệ doanh nghiệp tham gia đánh giá “khả năng đáp ứng theo trình độ”

Đánh giá	Hoàn toàn không đáp ứng	Không đáp ứng nhưng có thể đào tạo lại	Bình thường	Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm	Hoàn toàn đáp ứng công việc
Sau đại học (tỷ lệ 100%)	-	-	-	17	83
Đại học/Cao đẳng (tỷ lệ 100%)	-	5	27	58	10
Trung cấp (tỷ lệ 100%)	27	30	18	13	12

Nguồn: Kết quả điều tra DN (2015), Viện nghiên cứu phát triển KT - XH tỉnh Bình Định

Đánh giá này gần sát với mặt bằng chung trên địa bàn tỉnh và đa số lực lượng lao động làm việc trong các lĩnh vực kinh tế hiện nay không làm đúng theo chuyên ngành của mình và cần phải được đào tạo thêm để đáp ứng yêu cầu của công việc.

Bảng 15: Tỷ lệ doanh nghiệp tham gia đánh giá “Khả năng đáp ứng công việc theo chuyên môn”

Dvt:%

Đánh giá	Hoàn toàn không đáp ứng	Không đáp ứng nhưng có thể đào tạo lại	Bình thường	Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm	Hoàn toàn đáp ứng công việc
Kiến thức chuyên môn (tỷ lệ 100%)	-	-	33	51	16
Kỹ năng lãnh đạo, quản lý (tỷ lệ 100%)	-	-	-	39	61
Kỹ năng mềm (tỷ lệ 100%)	-	-	1	33	66

Nguồn: Kết quả điều tra DN (2015), Viện nghiên cứu phát triển KT - XH tỉnh Bình Định

Kiến thức chuyên môn là một kỹ năng cứng và quan trọng đối với người lao động. Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát thì phần lớn các doanh nghiệp logistics đánh giá về kiến thức chuyên môn để đáp ứng nhu cầu làm việc tập trung ở mức độ “Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm” chiếm tỷ lệ 51%, tiếp theo là ở mức độ “Bình thường” (33%) và “Hoàn toàn đáp ứng công việc” chiếm 16%. Từ kết quả này cho thấy, hiệu quả đào tạo nguồn nhân lực trong lĩnh vực logistics chưa đáp ứng theo yêu cầu của thị trường.

Về kỹ năng lãnh đạo quản lý thì được đánh giá cao đáp ứng được yêu cầu công việc. Doanh nghiệp logistics đánh giá “Hoàn toàn đáp ứng công việc” có tỷ lệ 61% và đánh giá “Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm” có tỷ lệ 39%.

Về kỹ năng mềm về kiến thức chuyên môn cũng được đánh giá ở ba tiêu chí. Doanh nghiệp tập trung đánh giá “Hoàn toàn đáp ứng công việc” (66%), “Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm” (33%) và “Bình thường” (1%).

Qua kết quả khảo sát trên cho thấy, nhu cầu tuyển dụng cho các vị trí lãnh đạo (số lượng không đáng kể) thì đạt hiệu quả và có khả năng đáp ứng theo yêu cầu công việc tuyển dụng so với vị trí thấp hơn (số lượng cao hơn).

Bảng 16: Đánh giá về yếu tố nhân lực

Dvt: %

Chỉ tiêu	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Trung lập	Hài lòng	Rất hài lòng
NL1 Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm	,0	8,2	20,8	67,1	3,9
NL2 Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng	,0	10,8	25,5	58,9	4,8
NL3 Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng	,0	7,4	30,7	57,6	4,3
NL4 Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng	2,2	10,8	43,3	39,4	4,3
NL5 NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng	,0	12,1	39,8	42,9	5,2

Nguồn: Kết quả điều tra DN (2015), Viện nghiên cứu phát triển KT - XH tỉnh Bình Định

Qua Bảng 3.16 cho thấy khi khảo sát các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics thì mức độ hài lòng của họ tập trung phần lớn ở mức “Hài lòng”. Trong đó: Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm (67,1%), Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng (58,9%), nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng (57,6%), và nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng (39,4%). Điều này cũng tương đồng với nhận định của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics khi đánh giá về nguồn nhân lực của họ về kỹ năng mềm và kỹ năng lãnh đạo, quản lý là “Hoàn toàn đáp ứng công việc” lần lượt với tỷ lệ là 66% và 61%.

Ngoài ra, khi đánh giá về hình thức đào tạo nhân viên: phần lớn các doanh nghiệp được khảo sát đều trả lời rằng hằng năm họ đều cho nhân viên đi đào tạo hoặc đào tạo lại chiếm 81% trong số các nhân viên đi đào tạo hoặc đào tạo lại thì phần lớn doanh nghiệp hỗ trợ một phần (60,5%), hỗ trợ toàn bộ (23,5%) và không hỗ trợ (16%). Như vậy, đa số các doanh nghiệp đào tạo kết hợp trên thực tế công việc và đào tạo tại địa phương là chính chiếm tỷ lệ là 88%, đào tạo các cơ sở ngoài tỉnh chiếm 12% và chưa có doanh nghiệp nào cử nhân viên đi đào tạo ở quốc tế.

Nhìn chung, thực trạng nguồn nhân lực hoạt động trong ngành dịch vụ logistics ở tỉnh Bình Định cũng tương đồng với nguồn nhân lực trong ngành dịch vụ logistics cả nước, lao động về trình độ chuyên môn và kỹ năng đang thiếu hụt cả về số lượng và chất lượng. Ngoài ra, với nguồn nhân lực còn thiếu thốn, chắp vá và làm việc không đúng chuyên môn nên khó có cơ hội để cạnh tranh với các doanh nghiệp ở trong nước và nước ngoài.

c. Trình độ công nghệ tại các doanh nghiệp logistics

Từ kết quả khảo sát chỉ tiêu về thiết bị, công nghệ, đa số các doanh nghiệp được khảo sát đều đánh giá rằng thiết bị, công nghệ của họ từ mức trung bình đến mức hiện đại và không có doanh nghiệp nào đánh giá về thiết bị, công nghệ của họ lạc hậu, hoặc rất hiện đại.

Về tình trạng công suất hoạt động máy móc thiết bị thì đa số các doanh nghiệp được khảo sát cho rằng công suất máy móc thiết bị của họ ở mức trung bình. Trong đó, 53% ý kiến ở mức “Trung bình”, 43% ý kiến ở mức “Lớn” và “Nhỏ” (4%). Không có doanh nghiệp nào đánh giá về tình trạng công suất máy móc, thiết bị của họ ở mức rất nhỏ hoặc rất lớn.

Tại các doanh nghiệp được khảo sát chỉ tiêu “Khả năng đáp ứng của máy móc thiết bị” đa số họ cho rằng là “Đủ khả năng” chiếm tỷ lệ 90% và còn lại 10% là họ “Thừa khả năng”. Không có doanh nghiệp nào đánh giá họ “Chưa đủ khả năng”. Điều này cho thấy để theo kịp thị trường thì các doanh nghiệp tập trung đầu tư máy móc thiết bị để đảm bảo nhu cầu hiện nay.

Về khả năng và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc của doanh nghiệp hiện tại ở mức “Trung bình” (65%), “Cao” (33%) và một số ít doanh nghiệp đánh giá là còn “Thấp” (2%). Hiện nay, hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh vận tải hàng hóa đường bộ đều sử dụng thiết bị giám sát hành trình cho xe của họ bắt buộc tại Nghị định 86/2014/NĐ-CP có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/12/2014, thay thế Nghị định số 91/2009/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2009 và Nghị định số 93/2012/NĐ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ, còn các ứng dụng về công nghệ thông tin khác thì rất ít.

d. Chi phí hoạt động dịch vụ logistics

Qua khảo sát các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics thì các hoạt động cung cấp dịch vụ từ các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics đa số đánh giá ở mức “cao”. Trong đó: chi phí vận tải (72,3%), chi phí giao nhận (46,8%), chi phí xếp dỡ (42,7%), chi phí lưu kho (56,5%). Bên cạnh đó, nhiều doanh nghiệp đánh giá chi phí vận tải cao là do “chi phí không chính thức” trong công tác vận chuyển đã ảnh hưởng đến chi phí vận tải hàng hóa. Ngoài ra, đa số các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics với quy mô nhỏ, manh mún chưa liên kết với nhau, điều này làm cho các doanh nghiệp bị thiệt và không có tính cạnh tranh cao.

Bảng 17: Đánh giá về chi phí dịch vụ logistics

Dvt: %

Chỉ tiêu	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp	Không biết	Tổng
Chi phí vận tải	72,3	22,6	3,4	0,4	1,3	100
Chi phí giao nhận	46,8	48,5	2,5	0,9	1,3	100
Chi phí xếp dỡ	43,7	51,1	2,6	1,3	1,3	100
Chi phí lưu kho	56,5	36,2	1,7	1,3	4,3	100

Nguồn: Kết quả điều tra DN (2015), Viện nghiên cứu phát triển KT - XH tỉnh Bình Định

1.2.3. Đánh giá chung về năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định hiện nay

Từ kết quả số liệu khảo sát thu được từ các doanh nghiệp, sở ban ngành, Cục thống kê thì chưa thể hiện đầy đủ năng lực cạnh tranh từ các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định. Tuy nhiên, điều đó cũng cho thấy phần nào thực trạng của các doanh nghiệp. Nhìn chung, trong những năm qua lĩnh vực hoạt động dịch vụ logistics đã có những bước phát triển nhất định về số lượng (số lượng doanh nghiệp, loại hình dịch vụ) cũng như chất lượng hay khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực này, góp phần tăng trưởng kinh tế trên địa bàn. Tuy nhiên, trong quá trình phát triển vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế cần phải giải quyết.

Thứ nhất, số lượng doanh nghiệp kinh doanh về dịch vụ logistics vẫn còn ít so với tổng số doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn tỉnh khoảng 3.887 doanh nghiệp, quy mô hoạt động nhỏ, manh mún. Dịch vụ logistics ở tỉnh Bình Định chủ yếu là cung cấp các dịch vụ vận tải nội địa phần lớn là đường bộ, kho hàng, giao nhận, thủ tục hải quan,... Bên cạnh đó, chi phí vận tải cao và sự kết hợp, liên kết giữa các doanh nghiệp trong các chuỗi hoạt động dịch vụ logistics chưa tốt. Dịch vụ logistics chưa có giải pháp trọn gói và giá trị gia tăng. Vì thế đã ảnh hưởng không tốt đến hoạt động xuất nhập khẩu.

Thứ hai, chất lượng dịch vụ các doanh nghiệp logistics còn nhiều hạn chế. Rất ít doanh nghiệp có khả năng cung cấp dịch vụ logistics cung ứng vận chuyển hàng hóa trên toàn bộ lãnh thổ nước ta hay quốc tế với những chi phí cạnh tranh mà phải thuê lại các doanh nghiệp khác hoặc chỉ đáp ứng từng chặng trong chuỗi cung ứng dịch vụ logistics. Nguyên nhân do quy mô của doanh nghiệp dịch vụ logistics nhỏ, sức cạnh tranh yếu, cơ sở hạ tầng, thông tin về dịch vụ logistics còn yếu và chưa đồng bộ và không quản lý hiệu quả chuỗi cung ứng. Hầu hết, các doanh nghiệp không có giải pháp trọn gói, thiếu các dịch vụ giá trị gia tăng cho chuỗi cung ứng hàng hóa của mình. Do đó, tạo ra sự hạn chế đối với các doanh nghiệp tại Bình Định.

Thứ ba, đa số các doanh nghiệp logistics ở Bình Định hiện nay quy mô còn nhỏ, năng lực còn hạn chế nên nguồn nhân lực hiện tại cũng chỉ đáp ứng theo quy mô của doanh nghiệp và việc đào tạo nguồn nhân lực cho ngành này cũng chưa được chú trọng hay chưa có kế hoạch tuyển dụng định kỳ và lâu dài mà thường chỉ tuyển dụng khi nào cần và chỉ giải quyết yêu cầu trước mắt hơn là kế hoạch phát triển lâu dài, yêu cầu công việc chưa rõ và chưa đặt yếu tố chuyên môn lên hàng đầu, chưa có chế độ lương thưởng, đãi ngộ phù hợp (mô tả công việc không rõ ràng nên không đảm bảo công bằng trong đãi ngộ, thiếu quy trình đào tạo, tăng lương và đảm bảo phúc lợi lâu dài). Ngoài ra, nghiệp vụ logistics chưa xây dựng hệ thống chuyên ngành, chưa có trường đào tạo chuyên về logistics và đội ngũ chuyên gia quá ít so với nhu cầu. Với nguồn nhân lực còn chắp vá và thiếu chất lượng về chuyên môn nên cơ hội cạnh tranh với các đối thủ khác sẽ thấp hơn.

Thứ tư, với quy mô doanh nghiệp vừa và nhỏ nên nguồn tài chính cũng còn yếu kém nên phần lớn máy móc thiết bị công nghệ thông tin đáp ứng công nghiệp còn hạn chế hay phải đi thuê lại từ các doanh nghiệp khác dẫn đến khả năng cạnh tranh giảm sút.

1.3. **Đánh giá các loại hình dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định**

1.3.1. **Đóng góp của dịch vụ vận tải kho bãi trong tổng GRDP Bình Định**

Nhìn chung, giai đoạn 2006-2015, GRDP ngành dịch vụ vận tải kho bãi đều tăng qua các năm, quy mô năm sau cao hơn năm trước. Sau 10 năm GRDP dịch vụ vận tải kho bãi tăng gấp 3,2 lần, từ 702,2 tỷ đồng năm 2006 lên 2.243 tỷ đồng năm 2015.

Bảng 18: Đóng góp của dịch vụ vận tải kho bãi trong tổng GRDP Bình Định giai đoạn 2006-2015

Năm	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng GRDP (tỷ đồng)	12.223,6	14.877,0	19.336,4	21.735,0	26.396,0	35.297,0	40.702,4	45.091,3	50.825,4	55.255,4
Vận tải kho bãi (tỷ đồng)	702,2	783,8	1.012,1	1.101	1.232	1.808	1.711	1.952,8	2.161,5	2.243,7
Cơ cấu (%)	5,7	5,3	5,2	5,1	4,7	5,1	4,2	4,3	4,3	4,1

Nguồn: Niên giám thống kê Bình Định các năm

Tuy nhiên, tốc độ tăng GRDP của ngành dịch vụ vận tải kho bãi không tăng nhanh bằng tổng GRDP của nền kinh tế, do vậy cơ cấu dịch vụ vận tải kho bãi đang có xu hướng thu hẹp lại, từ 5,7% năm 2006 còn 4,1% năm 2015. Đây là thực trạng đáng chú ý khi tiềm năng phát triển ngành dịch vụ logistics tại Bình Định khá lớn nhưng chúng ta vẫn chưa khai thác hết tiềm năng này. Ngoại trừ năm 2015, GRDP ngành dịch vụ vận tải kho bãi có tốc độ tăng nhanh hơn tổng GRDP toàn tỉnh, các năm còn lại tốc độ tăng GRDP vận tải thấp hơn khá nhiều so với tốc độ tăng GRDP chung; bình quân giai đoạn 2011-2015 là 5,1% (so với 7,6% của toàn nền kinh tế)

Bảng 19: Tốc độ tăng trưởng của GRDP ngành vận tải kho bãi (theo giá so sánh 2010)

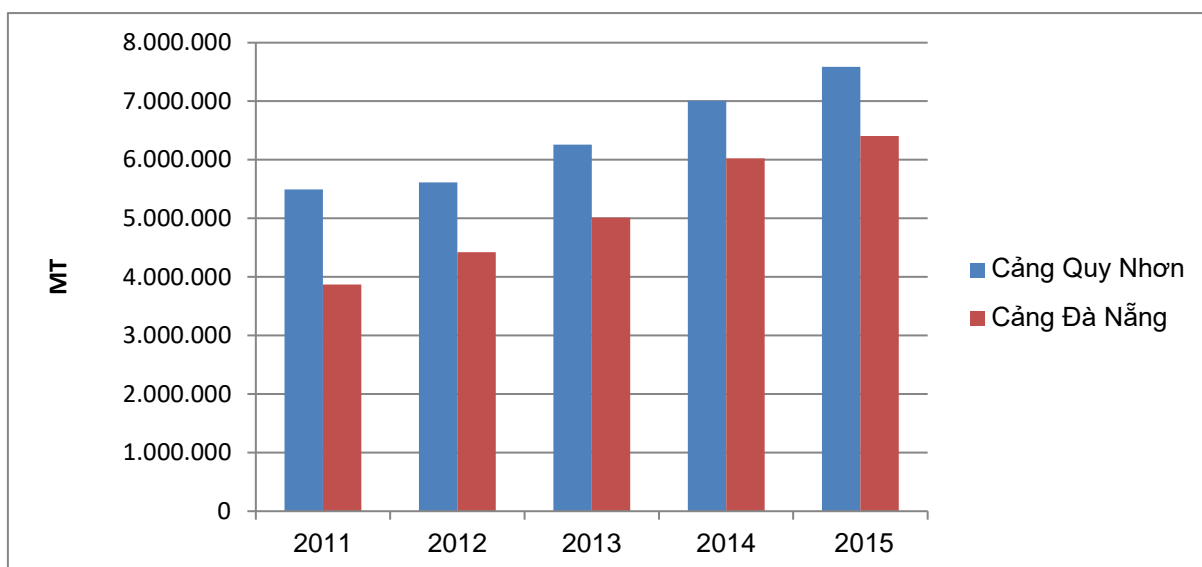
Năm	2011	2012	2013	2014	2015
Quy mô GRDP (tỷ đồng)					
Tổng GRDP	28.988,0	32.633,0	34.322,3	36.732,2	39.594,1
Vận tải kho bãi	1.265	1.340	1.402	1.460,3	1.532,7
Tốc độ tăng trưởng (%)					
Tổng GRDP	109,8	108,0	105,2	107,0	107,8
Vận tải kho bãi	106,9	101,6	104,6	104,2	108,3

Nguồn: Niên giám thống kê Bình Định 2015

1.3.2. **Thực trạng các loại hình dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2006-2015**

a. **Dịch vụ cảng biển**

Dịch vụ cảng biển tại Bình Định phát triển từ khá sớm với đa dạng các dịch vụ tại cụm cảng Quy Nhơn (gồm cảng Quy Nhơn, cảng Thị Nại, Tân Cảng Quy Nhơn, Tân Cảng Miền Trung; trong đó vai trò chính yếu là cảng Quy Nhơn).



Bảng 20: Sản lượng hàng hóa thông qua cảng Quy Nhơn giai đoạn 2006-2015

Năm	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng sản lượng (MT)	2.671.001	3.208.879	3.310.799	3.855.679	4.501.555	5.492.997	5.615.789	6.256.899	7.005.789	7.587.980
Nhập khẩu (MT)	641.293	828.148	834.688	835.611	761.571	744.261	771.977	785.859	864.645	1.176.772
Xuất khẩu (MT)	1.302.586	1.603.210	1.524.644	2.016.017	2.638.674	3.331.268	3.482.238	4.187.425	4.704.616	4.835.562
Hàng nội địa (MT)	727.122	777.521	951.467	1.004.051	1.101.310	1.417.468	1.361.574	1.283.615	1.436.528	1.575.646
Container (Teus)	51.946	61.826	72.276	54.649	72.224	62.549	63.427	60.617	86.767	94.753
Lượt tàu ra vào cảng (chuyến)	1.091	1.264	1.296	1.510	1.599	1.660	1.769	1.659	1.601	1.579

Nguồn: Công ty Cổ phần Cảng Quy Nhơn

Cảng Quy Nhơn là Cảng tổng hợp quốc gia, đầu mối khu vực (loại 1) của nhóm Cảng biển Nam Trung bộ, nằm trong Vịnh Quy Nhơn. Luồng tàu và cầu Cảng có độ sâu tự nhiên có thể tiếp nhận được các loại tàu đến 30.000DWT ra/vào bình thường và tàu 50.000 DWT (giảm tải). Cảng có cơ sở hạ tầng và trang thiết bị đủ điều kiện tiếp nhận, xếp dỡ các mặt hàng tổng hợp, hàng container và hàng siêu trường, siêu trọng. Cảng kinh doanh đa dạng các dịch vụ như: Kinh doanh dịch vụ cảng và bến cảng; Dịch vụ đưa đón tàu ra vào cảng, hỗ trợ, lai dắt tàu biển; Kinh doanh kho/bãi, kho ngoại quan; Bốc xếp, giao nhận hàng hóa; Đại lý vận tải hàng hóa, đại lý tàu biển, đại lý vận tải thủy/bộ, vận tải đa phương thức; Mua bán vật tư, thiết bị phục vụ khai thác cảng và kinh doanh xuất/nhập khẩu; ...

Cảng Quy Nhơn là cảng lớn thứ 3 toàn quốc về khối lượng hàng thông qua. Sản lượng hàng hóa thông qua Cảng Quy Nhơn tăng qua mỗi năm. Sau 10 năm, tổng sản lượng hàng hóa thông qua cảng tăng gần 3 lần, từ 2.671.001 MT năm 2006 lên 7.587.980 MT năm 2015. Tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2006-2015 đạt 12,5%. Năm 2015, lượng hàng xuất khẩu chiếm 63,7%, hàng nhập khẩu chiếm 15,5%, hàng nội địa chiếm 20,8%. Tuy nhiên 70% sản lượng hàng hóa thông qua cụm cảng Quy Nhơn là hàng dăm gỗ và sắn lát nên hiệu quả không cao.

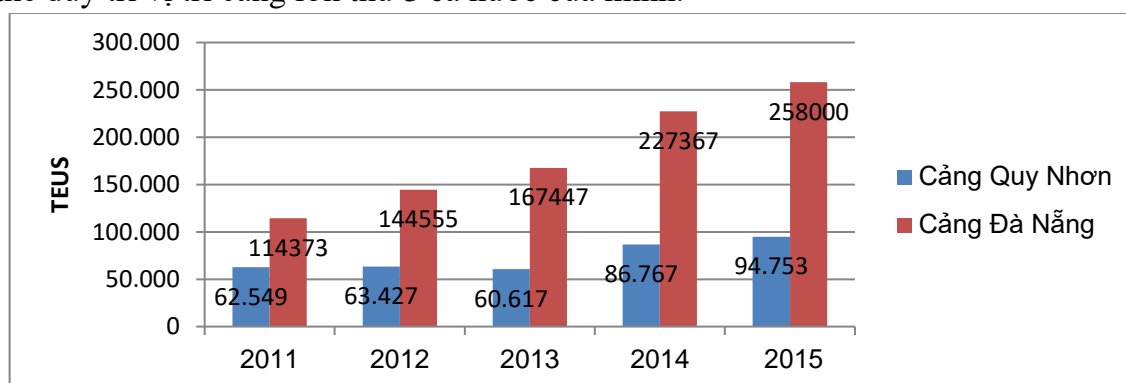
Hình 10. Biểu đồ sản lượng hàng hóa qua Cảng Quy Nhơn so sánh với Cảng Đà Nẵng

Nguồn: Công ty Cổ phần Cảng Quy Nhơn và Công ty Cổ phần Cảng Đà Nẵng

Có thể nhận thấy, tổng sản lượng hàng thông qua của Cảng Quy Nhơn trong những năm qua đều cao hơn cảng Đà Nẵng khá nhiều, tuy nhiên khoảng cách này đang được rút ngắn qua từng năm (chênh lệch năm 2011 là 1.624.452 MT giảm xuống còn 1.181.980 MT năm 2015). Điều này cho thấy vị trí cảng lớn 3 cả nước của Cảng Quy Nhơn có thể không còn nếu không có các giải pháp kịp thời để tăng lượng hàng thông qua cảng.

Một lý do lớn để lý giải cho vấn đề này là nguồn hàng chính đi qua Cảng Quy Nhơn là hàng rời trong khi Cảng Đà Nẵng lại phát triển mạnh hàng container. Năm 2011 lượng hàng container qua cảng Đà Nẵng chỉ cao gần gấp 2 cảng Quy Nhơn thì đến năm 2015 lượng hàng container đã cao gần gấp 3 lần. Năm 2011 sản lượng hàng container qua cảng Quy Nhơn là 62.549 Teus, đến năm 2015 là 114.373 Teus, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 12,3%/năm. Con số tương ứng tại cảng Đà Nẵng là 94.753 Teus năm 2011, 258.000 Teus năm 2015, tốc độ tăng trưởng bình quân 22,9%. Các mặt hàng có hiệu quả cao trong chuỗi cung ứng như hàng container, thùng, hàng lỏng có sản lượng rất thấp tại cảng Quy Nhơn. Đó là vì tại đây chưa có cảng container chuyên nghiệp. Năng suất xếp dỡ của cảng Quy Nhơn chỉ ở mức 30 cont/giờ (bình quân năng suất giải phóng tàu ở khu vực Cái Mép ở mức 100 cont/giờ).

Xu hướng phát triển hàng container đã được chứng minh nâng cao hiệu quả khai thác cảng, tăng lợi nhuận, là xu hướng phát triển tất yếu của các cảng biển lớn trên thế giới. Do vậy, cảng Quy Nhơn cần đầu tư khai thác mạnh dịch vụ hàng container để có thể duy trì vị trí cảng lớn thứ 3 cả nước của mình.



Hình 11. Sản lượng container qua Cảng Quy Nhơn so sánh với Cảng Đà Nẵng

Nguồn: Công ty Cổ phần Cảng Quy Nhơn và Công ty Cổ phần Cảng Đà Nẵng

Cùng với cảng Quy Nhơn, dịch vụ cảng biển tại Cảng Thị Nại cũng ngày càng phát triển, với nguồn hàng chính là hàng vận chuyển nội địa.

Bảng 21: Sản lượng hàng qua Cảng Thị Nại

Đvt: Tấn

Năm	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng sản lượng	561.851	633.010	738.925	758.838	1.020.000
Nhập khẩu	64.665	2.990	2.367	3.434	0
Xuất khẩu	1.758	45.149	88.073	36.421	21.000
Nội địa	498.427	584.871	648.485	718.983	999.000

Nguồn: Công ty Cổ phần Cảng Thị Nại

Sản lượng hàng qua cảng Thị Nại năm 2015 đạt 1.020.000 tấn, trong đó chiếm đến 98% là hàng vận chuyển nội địa, tương ứng là 999.000 tấn.

Thực tế cho thấy dịch vụ cảng biển khá phát triển tại cụm cảng Quy Nhơn. Tuy nhiên, dịch vụ sau cảng chưa được chú trọng phát triển đúng mức. Các cảng biển chỉ dừng lại ở các dịch vụ cơ bản như khai thác hàng, bốc xếp, vận chuyển hàng... mà chưa có các dịch vụ giá trị gia tăng cao sau cảng, đặc biệt là các trung tâm phân phối sau cảng. Đây cũng là thực trạng chung trong phát triển hệ thống cảng biển tại Việt Nam. Việc khai thác cảng, quy hoạch phát triển cảng cần gắn kết với các trung tâm dịch vụ sau cảng.

Thêm vào đó, hiện nay các cụm cảng trong khu vực miền Trung đang được hình thành và có định hướng phát triển rõ ràng như Khu cảng Dung Quất Quảng Ngãi, Cảng Chu Lai – Trường Hải (Quảng Nam), cảng Liên Chiểu (Đà Nẵng). Áp lực cạnh tranh đang trở nên gay gắt hơn. Do vậy, Bình Định cần triển khai sớm việc xây dựng cảng Container hiện đại và chuỗi logistics để thu hút hàng hóa. Một khi các cảng khác đã xây dựng và triển khai chuỗi cung ứng thì Quy Nhơn sẽ tiếp tục nằm trong tình trạng khai thác không hiệu quả như hiện nay.

b. Dịch vụ vận chuyển hàng hóa

Theo số liệu của Cục thống kê Bình Định, khối lượng hàng hóa vận chuyển trên địa bàn tỉnh Bình Định liên tục tăng qua các năm.

Bảng 22: Khối lượng hàng hóa vận chuyển trên địa bàn tỉnh Bình Định

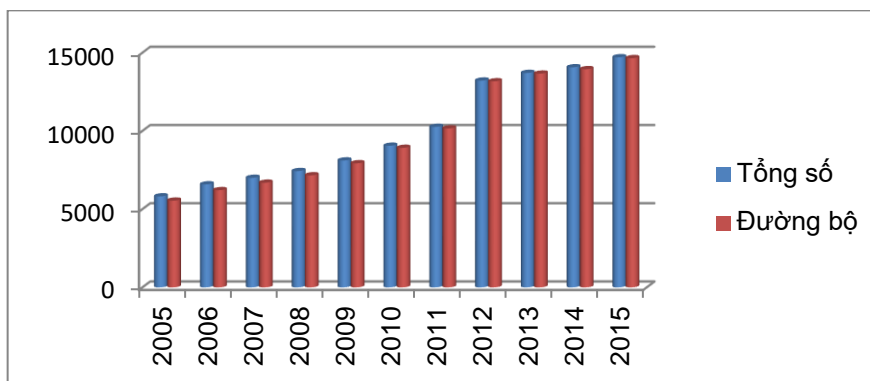
DVT: Nghìn tấn

Năm	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng số	5.813	6.581	6.997	7.430	8.108	9.047	10.256	13.212	13.702	14.063	14.702
Đường bộ	5.539	6.209	6.686	7.158	7.928	8.915	10.157	13.167	13.657	13.941	14.646
Đường sông	-	-	-	10	10	3	3	-	3	3	3
Đường biển	274	372	311	261	171	129	96	45	42	46	53

Nguồn: Niên giám thống kê Bình Định

Trong các phương tiện vận tải, vận tải bằng đường bộ vẫn chiếm tỉ trọng cao nhất, chiếm 99% tổng lượng hàng hóa vận chuyển. Đây vẫn là phương tiện vận chuyển chủ yếu cho hàng hóa trong nội địa. Xếp thứ hai là vận chuyển bằng đường biển, theo sau là đường sông. Dù nước ta có bờ biển dài với nhiều thuận lợi về vận tải đường biển, nhưng khối lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường biển chỉ chiếm khá nhỏ, thể hiện việc các doanh nghiệp logistics vẫn chưa khai thác được thị trường vận tải biển tiềm năng mà lí do chủ quan và do chúng ta còn kém tính cạnh tranh và nguyên nhân khách quan là do thói quen mua CIF bán FOB của các nhà xuất nhập khẩu. Hàng hóa vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không tại Bình Định vẫn là một con số rất khiêm tốn do chi phí cao của loại hình vận chuyển này.

Giai đoạn 2006-2015, trong khi sản lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường sông hầu như không thay đổi thì khối lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường bộ liên tục tăng qua mỗi năm.



Hình 12. Sản lượng hàng hóa vận chuyển trên địa bàn tỉnh Bình Định

Vận tải đường bộ chiếm tỉ trọng cao nhất và cũng có tốc độ tăng trưởng cao nhất, trên 10%/năm giai đoạn 2011-2015, do địa hình nước ta có nhiều tuyến đường quốc lộ kéo dài, thuận lợi cho ô tô đi lại giữa các vùng miền. Tuy nhiên, hình thức vận tải này vẫn còn nhiều bất cập. Khả năng bảo trì và phát triển đường bộ còn thấp, đường như không được thiết kế để vận chuyển container, các đội xe tải chuyên dùng hiện đang cũ kỹ. Nhiều tuyến đường đã xuống cấp nghiêm trọng, gây khó khăn trong cả mùa mưa và mùa nắng, dẫn đến việc lãng phí thời gian, tăng chi phí và giảm tính hiệu quả.

Trong khi đó, vận tải hàng hóa bằng đường sắt đang có xu hướng giảm trong những năm gần đây. Vận tải đường sắt có xu hướng giảm một phần do năng lực vận tải đường sắt không được vận dụng hiệu quả do chưa được hiện đại hóa. Bên cạnh đó, đường sắt Việt Nam vẫn đang đồng thời sử dụng 2 loại khổ ray khác nhau (1.000 mm và 1.435 mm) với tải trọng thấp. Hầu hết các tuyến đường liên tỉnh, liên huyện đang ở tình trạng xuống cấp nghiêm trọng.

Bảng 23: Sản lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường sắt tại Bình Định

DVT: Tấn

Năm	2014	2015
Tổng sản lượng	227.883	219.041
Hàng xếp	112.048	93.182
Hàng dỡ	115.835	125.859

Nguồn: Trung tâm Kinh doanh Đường sắt và Dịch vụ tổng hợp Điều Trì

c. Dịch vụ bốc dỡ, kho bãi và dịch vụ hải quan

Dịch vụ bốc dỡ, kho bãi

Hệ thống kho bãi của doanh nghiệp logistics Bình Định phần lớn tập trung ở các doanh nghiệp kinh doanh cảng biển, còn ở các doanh nghiệp tư thường có quy mô nhỏ và hạn chế. Các kho bãi này chủ yếu tập trung ở các cảng biển lớn, phần còn lại nằm sâu trong đất liền. Loại hình kho bãi kinh doanh ở Bình Định chỉ mới ở giai đoạn đầu phát triển, điển hình là một số loại như:

Bãi container: là nơi tiếp nhận và lưu giữ container. Đây là nơi tập kết container để xếp hàng xuống tàu vận chuyển hoặc giao cho chủ hàng. Tại đây, người ta tiến hành

các thủ tục cho hàng hoá xuất nhập khẩu. Tại cảng Quy Nhơn, diện tích bãi là 201.000 m², trong đó bãi chứa container 48.000 m².

Kho ngoại quan: Đây là nơi chứa và bảo quản hàng hoá khi thủ tục cho hàng xuất nhập khẩu chưa hoàn tất, hoặc hàng hoá quá cảnh, hàng tạm tái xuất... Dịch vụ này góp phần giảm các chi phí lưu tàu, lưu container quá hạn... Tại Bình Định có 1 kho ngoại quan tại cửa khẩu cảng Quy Nhơn.

Kho hàng: 2 hệ thống kho hàng lớn nhất là tại cảng Quy Nhơn và cảng Thị Nại, với diện tích tương ứng là 30.732 m² và 4.540 m². Trước đây tại cảng Quy Nhơn có thêm kho CFS (container freight station – để đóng rút hàng container lẻ) với diện tích 1.971 m², tuy nhiên do hiệu quả khai thác không cao nên hiện đã dỡ bỏ. Các nhu cầu đóng/rút hàng lẻ sẽ được thực hiện tại bãi container.

Các loại hình kho bãi khác: Đó là các loại hình kho bãi truyền thống như kho hàng rời, kho hàng bách hoá, kho chuyên dụng hay kho đặc biệt...Hiện nay, hầu hết hệ thống kho bãi trên địa bàn tỉnh được xây dựng khá lâu nên cơ sở hạ tầng, trang thiết bị vừa thiếu lại vừa yếu, trình độ kỹ thuật lạc hậu chất lượng nhà kho xuống cấp và sử dụng lao động thủ công là chủ yếu. Các kho đang khai thác có qui mô nhỏ, trình độ cơ giới hóa thấp, chưa đồng bộ, thiếu qui hoạch dài hạn và hệ thống quản lý còn nhiều hạn chế...

Tại Việt Nam nói chung và Bình Định nói riêng, phần lớn các kho chỉ dùng cho các doanh nghiệp thuê để tập kết đóng hàng xuất hay hàng nhập về đang làm thủ tục thông quan. Việc quản lý kho bãi chưa thực sự khoa học, chưa tổ chức quản lý khoa học và ứng dụng khoa học – công nghệ hiện đại, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin vào điều phối và quản lý kho bãi. Kho CFS (hiện đã dỡ bỏ) chưa có khả năng nối mạng thông tin với khách hàng để phục vụ công tác kiểm tra, lưu trữ và theo dõi từng lô hàng từ kho đến bất kỳ nơi nào trong nước trước khi đến tận kho người tiêu dùng; Chưa ứng dụng kỹ thuật quản trị kho hàng bằng các phần mềm chuyên dùng, kỹ thuật mã vạch như các nước tiên tiến đang sử dụng.

Hệ thống các kho hàng có thể cung cấp cho khách hàng các dịch vụ như: Lưu giữ bảo quản hàng hóa; Gom hàng (Consolidation); Vận chuyển hàng hóa bằng xe (Trucking); Đóng gói hàng hóa (Packing/Re – packing); Đóng pallet (Palletizing); Phân loại hàng hóa (Sorting)...; chưa có dịch vụ phân phối hàng hóa, quản lý đơn đặt hàng và các dịch vụ gia tăng khác.

Dịch vụ hải quan

Hải quan Bình Định tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh; phòng chống buôn lậu, vận chuyển trái phép, tổ chức thực hiện pháp luật về thuế và các khoản thu đối với hàng hóa xuất khẩu nhập khẩu. Đây là những dịch vụ hải quan cơ bản đối với hàng hoá xuất nhập khẩu.

Đặc biệt trong những năm gần đây, Hải quan tỉnh Bình Định đã rất tích cực trong việc cải cách hành chính, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp. Đã chủ động chuyển đổi từ phương pháp quản lý thủ công sang phương pháp quản lý hiện đại với những bước đi thích hợp, phù hợp với điều kiện của địa phương và khả năng thích ứng của doanh nghiệp trên địa bàn quản lý trong từng giai đoạn; từ việc thực hiện tiếp nhận khai báo hải quan từ xa qua mạng, đến thủ tục hải quan điện tử và mới đây nhất là việc vận hành hệ thống

thông quan tự động VNACCS/VCIS, nộp thuế qua ngân hàng thương mại... Kết quả này đã được được cộng đồng doanh nghiệp ghi nhận.

Hầu hết các doanh nghiệp vận chuyển tại Bình Định đều có dịch vụ khai thuê hải quan, tuy nhiên hiện vẫn chưa có đại lý hải quan nào tại Bình Định.

1.3.3. Đánh giá chung các loại hình dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2006-2015

Các loại hình dịch vụ logistics được các nhà cung cấp dịch vụ cải thiện qua từng năm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng. Nhờ vậy doanh thu thuần từ các dịch vụ này cũng được tăng lên. Năm 2005 doanh thu từ dịch vụ vận tải kho bãi đạt 475 tỷ đồng, đến năm 2015 là 3.729 tỷ đồng, tăng bình quân 26,2%/năm. Trong đó, đóng góp từ dịch vụ vận tải đường sắt, đường bộ, đường ống ngày càng tăng, năm 2014 chiếm hơn 70% tổng doanh thu dịch vụ vận tải kho bãi. Doanh thu từ dịch vụ kho bãi và các dịch vụ hỗ trợ khác tăng về quy mô nhưng tỷ trọng trong tổng doanh thu ngành không tăng. Điều này cho thấy hiệu quả từ dịch vụ kho bãi và các dịch vụ gia tăng khác chưa cao, chưa khai thác được các dịch vụ gia tăng từ khách hàng.

Bảng 24: Doanh thu thuần sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp logistics đang hoạt động tại thời điểm 31/12 hàng năm

DVT: Tỷ đồng

Năm	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Vận tải, kho bãi	475	627	881	1.127	1.235	1.431	1.900	2.412	2.718	3.729
Vận tải đường sắt, đường bộ, đường ống	270	373	520	654	786	998	1.234	1.570	1.751	2.674
Vận tải đường thủy	66	82	124	105	62	105	28	16	14	11
Kho bãi và các h/động hỗ trợ cho vận tải	139	172	236	366	384	401	636	822	951	1.042
Bưu chính, chuyên phát	-	-	1	2	3	2	2	4	2	2

Nguồn: Niên giám thống kê Bình Định

Các loại hình dịch vụ logistics tại Bình Định trong những năm qua đã có những bước phát triển đáng ghi nhận. Dịch vụ cảng biển, vận tải hàng hóa, dịch vụ kho bãi, hải quan từng bước cải thiện dịch vụ, nâng cao hiệu quả, doanh thu trong ngành. Tuy nhiên, đây mới chỉ là những dịch vụ cơ bản trong chuỗi dịch vụ logistics, trong đó, chiếm đa số vẫn là dịch vụ vận chuyển hàng hóa. Các dịch vụ giá trị gia tăng trong chuỗi dịch vụ logistics chưa được đầu tư khai thác đúng mức, do vậy làm hạn chế khả năng phát triển dịch vụ logistics trên đại bàn tỉnh. Vì vậy, trong thời gian tới, các nhà cung cấp dịch vụ logistics cần tăng cường đầu tư công nghệ thông tin nhằm đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng, nâng cao hiệu quả khai thác, giảm thời gian và chi phí logistics cho nền kinh tế.

1.4. Mô hình nghiên cứu định lượng mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển dịch vụ logistics tỉnh Bình Định

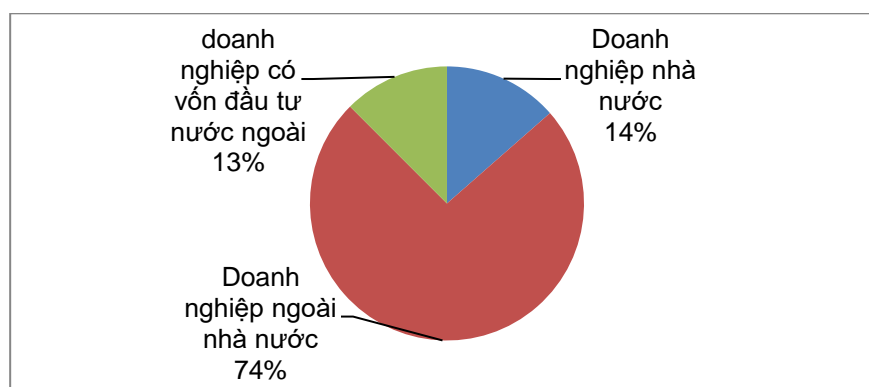
1.4.1. Kết quả nghiên cứu

a. Mô hình 1: Sự ảnh hưởng của các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp đến phát triển dịch vụ logistics

Mô tả mẫu nghiên cứu:

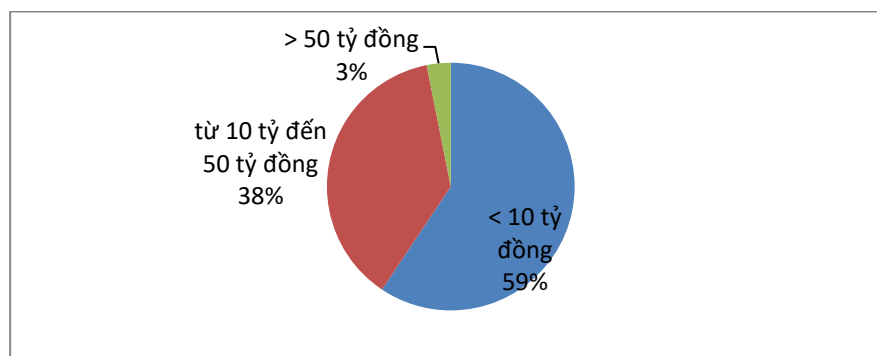
Nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát 100 DN, thu về 100 phiếu trả lời. Sau khi kiểm tra, loại bỏ những phiếu trả lời có nhiều câu trả lời trống, còn lại 96 phiếu hợp lệ được sử dụng để làm dữ liệu cho nghiên cứu này.

Loại hình đơn vị được khảo sát: Doanh nghiệp nhà nước 14%, doanh nghiệp ngoài nhà nước 74% và doanh nghiệp FDI 13%.



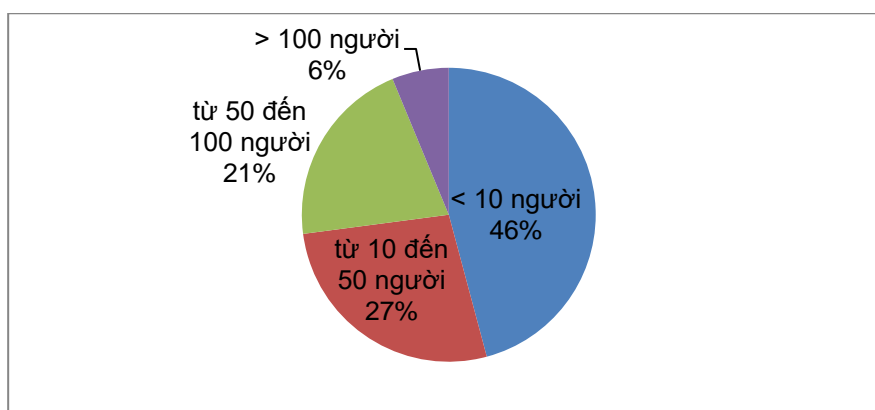
Hình 13: Cơ cấu theo loại hình doanh nghiệp

Theo quy mô vốn đầu tư: dưới 10 tỷ đồng 59%, từ 10 tỷ đến 50 tỷ đồng 38%, trên 50 tỷ đồng 3%



Hình 14: Cơ cấu theo quy mô vốn đầu tư

Về quy mô lao động: <10 người 46%, từ 10 đến 50 người 27%, từ 50 đến 100 người 21%, trên 100 người 6%.



Hình 15: Cơ cấu theo quy mô lao động

Thống kê mô tả kết quả nghiên cứu:

(1) Thang đo khuôn khổ pháp luật (ĐVT:%)

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
KKPL1 các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics	1	9,4	36,5	50	3,1
KKPL2 Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chông chéo mâu thuẫn	0	14,6	37,5	46,9	1,0
KKPL3 Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn	0	15,6	28,1	52,1	4,2
KKPL4 Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn	0	19,8	39,6	34,4	6,3
KKPL5 Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn	6,3	18,8	37,5	32,3	5,2
KKPL6 Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics	0	10,4	40,6	45,8	3,1

(2) Thang đo kết cấu hạ tầng (ĐVT:%)

Chỉ tiêu	rất đồng ý	không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
KCHT1 Tại Bình Định, kết cấu hạ tầng cho vận tải hàng hóa không đồng bộ	0	12,5	19,8	61,5	6,3	
KCHT2 Hệ thống đường kết nối với cảng Quy Nhơn chưa được đầu tư đúng mức	0	14,6	21,9	57,3	6,3	
KCHT3 Thường xuyên xảy ra tình trạng ùn tắc ảnh hưởng đến hoạt động logistics	0	6,3	24,0	64,6	5,2	
KCHT4 Hệ thống đường kết nối với sân bay Phù Cát chưa được đầu tư đúng mức	5,2	13,5	30,2	47,9	3,1	
KCHT5 Bình Định chưa chú trọng quy hoạch mặt bằng cho phát triển logistics	0	21,9	21,9	50,0	6,3	
KCHT6 Mặt bằng kho bãi đáp ứng được yêu cầu của khách hàng	1,0	9,4	25,0	60,4	4,2	

(3) Thang đo Môi trường kinh tế (ĐVT:%)

Chỉ tiêu	rất đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
MTKT1 GDP tác động đến việc phát triển dịch vụ logistics		12,5	27,1	55,2	5,2
MTKT2 Xu hướng phát triển dịch vụ thuê ngoài đối với dịch vụ logistics ngày càng tăng	1,0	38,5	15,6	38,5	6,3
MTKT3 Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics ngày càng gay gắt	0	35,4	22,9	37,5	4,2
MTKT4 Đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh	1,0	22,9	27,1	43,8	5,2
MTKT5 Kim ngạch XNK tăng giúp dịch vụ logistics phát triển theo	0	24,0	29,2	42,7	4,2
MTKT6 Các thay đổi về thuế suất đối với hàng hóa XNK ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ logistics	1,0	30,2	25,0	37,5	6,3

(4) Thang đo Môi trường văn hóa- xã hội (ĐVT:%)

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
VHXH1 Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả hơn	1,0	15,6	36,5	42,7	4,2
VHXH2 Các DN trong ngành logistics thường xuyên liên kết với nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ	10,4	41,7	39,6	7,3	1,0
VHXH3 DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ	1,0	25,0	30,2	38,5	5,2
VHXH4 DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn	1,0	8,3	32,3	51,0	7,3
VHXH5 Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao	0	15,6	34,4	41,7	8,3

(5) Thang đo Môi trường CNTT (ĐVT:%)

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics	0,0	7,3	40,6	51,0	1,0
CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics	0,0	4,2	53,1	42,7	0,0
CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa	0,0	10,4	46,9	42,7	0,0
Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi	1,0	8,3	43,8	45,8	1,0
Hoạt động của DN hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT	0,0	32,3	22,9	44,8	0,0
Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	1,3	16,0	37,2	39,8	5,6

(6) Thang đo Đánh giá chung (ĐVT:%)

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
----------	------------------	--------------	-----------	--------	------------

ĐGC1 Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định hiện tại khá phát triển	2,1	10,4	25,0	56,3	6,3
ĐGC2 Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định sẽ phát triển mạnh	3,1	12,5	35,4	41,7	7,3
ĐGC3 Dịch vụ logistics giúp nâng cao hiệu quả kinh tế- xã hội	3,1	16,7	20,8	54,2	5,2

Kiểm tra chất lượng thang đo (Phụ lục 1A):

(1) Thang đo KKPL

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,789 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo KKPL đảm bảo chất lượng tốt với 6 biến quan sát là KKPL1, KKPL2, KKPL3, KKPL4, KKPL5, KKPL6

(2) Thang đo KCHT

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,861 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo KCHT đảm bảo chất lượng tốt với 6 biến quan sát là KCHT1, KCHT2, KCHT3, KCHT4, KCHT5, KCHT6

(3) Thang đo MTKT

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,909 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo MTKT đảm bảo chất lượng tốt với 6 biến quan sát là MTKT1, MTKT2, MTKT3, MTKT4, MTKT5, MTKT6

(4) Thang đo VHXH

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,36 < 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của biến quan sát VHXH2 $< 0,3$; đồng thời cột Cronbach's Alpha if Item Deleted cho thấy nếu loại bỏ biến VHXH2 ra khỏi mô hình, hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể sẽ tăng lên là $0,76$.

Do vậy, thang đo VHXH đảm bảo chất lượng tốt với 4 biến là VHXH1, VHXH3, VHXH4, VHXH5

(5) Thang đo CNTT

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,815 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo CNTT đảm bảo chất lượng tốt với 7 biến là CNTT1, CNTT2, CNTT3, CNTT4, CNTT5, CNTT6, CNTT7

(6) Thang đo ĐGC

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,873 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$. Do đó thang đo ĐGC đạt tiêu chuẩn, đảm bảo chất lượng tốt với 3 biến là ĐGC1, ĐGC2, ĐGC3

Như vậy, sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo có 1 biến quan sát bị loại khỏi mô hình là VHXH2

Mô hình còn 6 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 32 biến đặc trưng:

STT	Thang đo	Biến đặc trưng
1	KKPL	KKPL1, KKPL2, KKPL3, KKPL4, KKPL5, KKPL6
2	KCHT	(1) KCHT1, KCHT2, KCHT3, KCHT4, KCHT5, KCHT6
3	MTKT	MTKT1, MTKT2, MTKT3, MTKT4, MTKT5, MTKT6
4	VHXH	VHXH1, VHXH3, VHXH4, VHXH5
5	CNTT	CNTT1, CNTT2, CNTT3, CNTT4, CNTT5, CNTT6, CNTT7
6	ĐGC	ĐGC1, ĐGC2, ĐGC3

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá (Phụ lục 1B):

Kiểm định EFA lần 1

- (1) Kiểm định hệ số KMO cho thấy $KMO = 0,799$ thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp cho dữ liệu thực tế.
- (2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện cho thấy Kiểm định Bartlett có $Sig. < 0,05$, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với các biến đại diện.
- (3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng phương sai trích – Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là $79,36\% > 50\%$. Điều này có nghĩa là $79,36\%$ thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

- (4) Kết quả sau khi chạy EFA lần 1

Có 3 biến quan sát có hệ số tải nhỏ hơn $0,5$; đó là các biến quan sát VHXH3, KKPL5, KCHT5 nên ta lần lượt loại từng nhân tố ra khỏi mô hình. Vì biến VHXH3 có hệ số tải nhân tố = $0,458 < 0,5$ là nhỏ nhất nên ta loại ra trước và tiếp tục kiểm định lại.

Kiểm định EFA lần 2

- (1) Kiểm định hệ số KMO cho thấy $KMO = 0,789$ thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp cho dữ liệu thực tế.
- (2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện cho thấy Kiểm định Bartlett có $Sig. < 0,05$, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với các biến đại diện.
- (3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng phương sai trích – Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là $80,02\% > 50\%$. Điều này có nghĩa là $80,02\%$ thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

- (4) Kết quả sau khi chạy EFA lần 2

Có 2 biến quan sát có hệ số tải nhỏ hơn $0,5$; đó là các biến quan sát KKPL5, KCHT5 nên ta lần lượt loại từng nhân tố ra khỏi mô hình. Vì biến KKPL5 có hệ số tải nhân tố = $0,473 < 0,5$ là nhỏ nhất nên ta loại ra trước và tiếp tục kiểm định lại.

Kiểm định EFA lần 3

- (1) Kiểm định hệ số KMO cho thấy $KMO = 0,788$ thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp cho dữ liệu thực tế.
- (2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện cho thấy Kiểm định Bartlett có $Sig. < 0,05$, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với các biến đại diện.
- (3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng phương sai trích – Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là $80,584\% > 50\%$. Điều này có nghĩa là $80,58\%$ thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

- (4) Kết quả sau khi chạy EFA lần 3

Các biến quan sát có hệ số tải đạt yêu cầu ($> 0,5$); Có 7 nhân tố đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định với các biến đặc trưng của nhân tố được sắp xếp lại khác với mô hình ban đầu.

Đặt tên lại cho nhân tố

Nhân tố 1 bao gồm các biến: MTKT2, MTKT3, MTKT4, MTKT5, MTKT6, VHXH1. Đặt tên cho nhân tố này là MTKT (môi trường kinh tế)

Nhân tố 2 bao gồm các biến: KCHT1, KCHT2, KCHT3, KCHT4, KCHT5. Đặt tên cho nhân tố này là KCHT (Kết cấu hạ tầng)

Nhân tố 3 bao gồm các biến: MTKT1, VHXH4, VHXH5, CNTT3, CNTT4. Đặt tên cho nhân tố này là NTDN (Nhận thức doanh nghiệp)

Nhân tố 4 bao gồm các biến: KKPL3, KKPL4, KKPL6, CNTT1, CNTT2. Đặt tên cho nhân tố này là TTHQ (Thủ tục hải quan)

Nhân tố 5 bao gồm các biến: CNTT5, CNTT6. Đặt tên cho nhân tố này là CNTT (Công nghệ thông tin)

Nhân tố 6 bao gồm các biến: KCHT6, CNTT7. Đặt tên cho nhân tố này là LKDN (Liên kết doanh nghiệp)

Nhân tố 7 bao gồm các biến: KKPL1, KKPL2. Đặt tên cho nhân tố này là CSQL (Chính sách quản lý)

Như vậy, qua các kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô hình EFA, nhận diện có 7 thang đo ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định và 1 thang đo đại diện cho sự phát triển với 29 biến đặc trưng. Tổng hợp kết quả như sau:

Bảng 25: Thang đo điều chỉnh qua kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	MTKT (F1)	MTKT2, MTKT3, MTKT4, MTKT5, MTKT6, VHXH1	Môi trường kinh tế
2	KCHT (F2)	KCHT1, KCHT2, KCHT3, KCHT4, KCHT5	Kết cấu hạ tầng
3	NTDN (F3)	MTKT1, VHXH4, VHXH5, CNTT3, CNTT4	Nhận thức doanh nghiệp
4	TTHQ (F4)	KKPL3, KKPL4, KKPL6, CNTT1, CNTT2	Thủ tục hải quan
5	CNTT (F5)	CNTT5, CNTT6	Công nghệ thông tin

6	LKDN (F6)	KCHT6, CNTT7	Liên kết doanh nghiệp
7	CSQL (F7)	KKPL1, KKPL2	Chính sách quản lý
8	ĐGC (F)	ĐGC1, ĐGC2, ĐGC3	Sự phát triển của dịch vụ logistics
Tổng số	8	29	

Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về sự phát triển của dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định được thể hiện như Hình 16:

Trong đó:

Giả thiết **H1**: Nhân tố môi trường kinh tế có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H2**: Kết cấu hạ tầng có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định

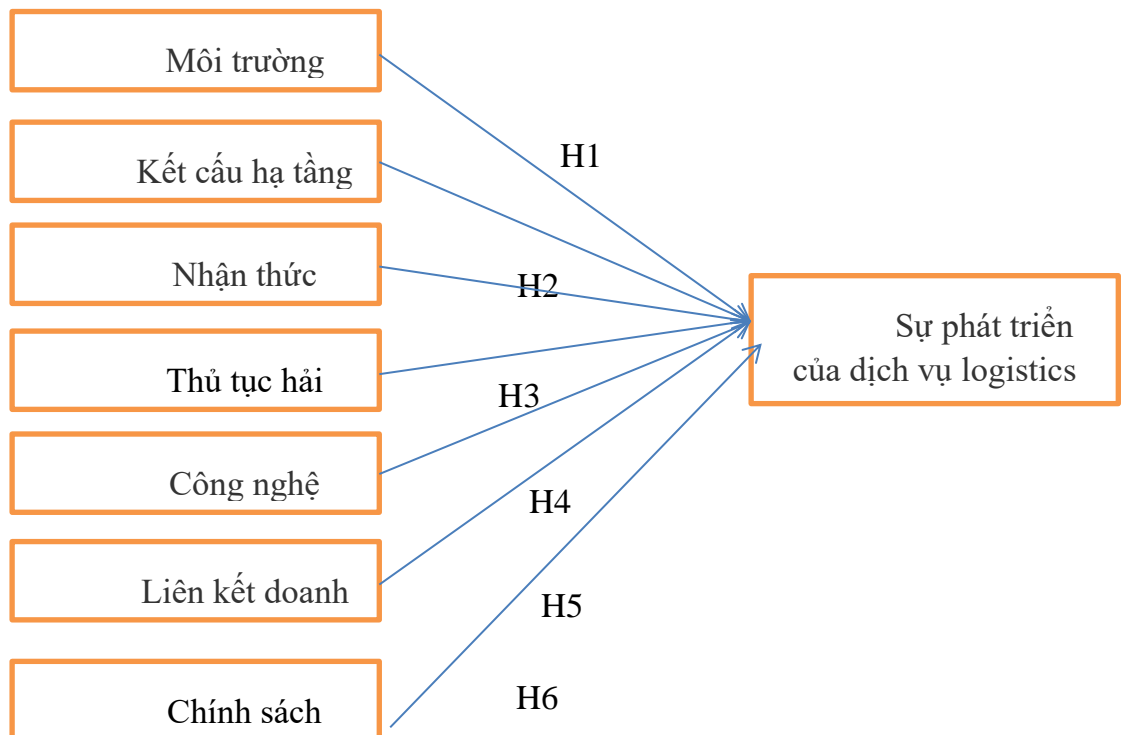
Giả thiết **H3**: Nhận thức doanh nghiệp có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H4**: Thủ tục hải quan có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H5**: Công nghệ thông tin có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H6**: Liên kết doanh nghiệp có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H7**: Chính sách quản lý có ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định



Hình 16: Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về sự phát triển của dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

Phân tích hồi quy đa biến:

Phân tích hồi quy là một kỹ thuật thống kê được dùng để phân tích mối quan hệ giữa một biến phụ thuộc và nhiều biến độc lập nhằm mục tiêu sử dụng các biến độc lập có giá trị biết trước để dự báo một giá trị biến phụ thuộc nào đó được chọn để nghiên cứu.

Trong mô hình này, phân tích hồi quy đa biến được thực hiện để xem xét mối quan hệ giữa các biến độc lập: môi trường kinh tế (F1), kết cấu hạ tầng (F2), nhận thức doanh nghiệp (F3), thủ tục hải quan (F4), công nghệ thông tin (F5), liên kết doanh nghiệp (F6), chính sách quản lý (F7) có ảnh hưởng như thế nào đến biến phụ thuộc: sự phát triển của dịch vụ logistics Bình Định (F). Căn cứ vào mô hình nghiên cứu đã được điều chỉnh sau khi phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu biểu diễn dưới dạng phương trình hồi quy tuyến tính đa biến như sau:

$$F = b_0 + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3 + b_4F4 + b_5F5 + b_6F6 + b_7F7$$

Trong đó: F: Sự phát triển của dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

F1: môi trường kinh tế

F2: kết cấu hạ tầng

F3: nhận thức doanh nghiệp

F4: thủ tục hải quan

F5: công nghệ thông tin

F6: liên kết doanh nghiệp

F7: chính sách quản lý

b₀: Hệ số chặn

Kết quả của mô hình hồi quy như sau:

Bảng 26: Hệ số hồi quy

Coefficientsa								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,000	,063		,000	1,000		
	F1 Môi trường kinh tế	,316	,063	,316	4,977	,000	1,000	1,000
	F2 Kết cấu hạ tầng	,133	,063	,133	2,101	,038	1,000	1,000
	F3 Nhận thức doanh nghiệp	,134	,063	,134	2,119	,037	1,000	1,000
	F4 Thủ tục hải quan	,120	,063	,120	1,896	,061	1,000	1,000
	F5 Công nghệ thông tin	,537	,063	,537	8,475	,000	1,000	1,000
	F6 Liên kết doanh nghiệp	,356	,063	,356	5,607	,000	1,000	1,000
	F7 Chính sách quản lý	,284	,063	,284	4,480	,000	1,000	1,000

(1) Kiểm định hệ số hồi quy

Bảng 3.26 Hệ số hồi quy, cột mức ý nghĩa Sig. Cho thấy:

Biến F4 có mức Sig.=0,061>0,05. Biến F4 không có tương quan ý nghĩa với biến phụ thuộc F với độ tin cậy 95%. Do đó, bác bỏ giả thiết H4

Các biến F1, F2, F3, F5, F6, F7 có mức Sig.<0,05. Do đó, các biến F1, F2, F3, F5, F6, F7 đều có tương quan ý nghĩa với biến phụ thuộc F với độ tin cậy 95%. Do đó, chấp nhận giả thiết H1, H2, H3, H5, H6, H7

(2) Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Mức độ giải thích của mô hình:

Bảng 27: Tóm tắt mô hình

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804	,646	,618	,61816579	1,786

Trong Bảng 27: R² hiệu chỉnh (Adjusted R Square) =0,618. Như vậy 61,8% thay đổi của sự phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định được giải thích bởi 6 biến F1, F2, F3, F5, F6, F7.

Mức độ phù hợp của mô hình:

Bảng 28: Phân tích phương sai

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61,373	7	8,768	22,944	,000 ^a
	Residual	33,627	88	,382		
	Total	95,000	95			

a. Predictors: (Constant), F7 Chính sách quản lý, F6 Liên kết doanh nghiệp, F5 Công nghệ thông tin, F4 Thủ tục hải quan, F3 Nhận thức doanh nghiệp, F2 Kết cấu hạ tầng, F1 Môi trường kinh tế

b. Dependent Variable: F Sự phát triển của dịch vụ logistics Bình Định

Trong Bảng 28, mức Sig.<0,05, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 95%.

(3) Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến của các biến độc lập

Hệ số phóng đại phương sai VIF có giá trị <10, do vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến của các biến độc lập.

(4) Kiểm định phương sai sai số không đổi

Thực hiện kiểm định Spearman (*Phụ lục 1C*): các biến F1, F2, F3, F5, F6, F7 có mức ý nghĩa >0,05. Như vậy, kiểm định Spearman cho biết phương sai sai số không thay đổi.

Như vậy, thông qua các kiểm định, các biến có ý nghĩa thống kê là F1, F2, F3, F5, F6, F7

Thảo luận kết quả hồi quy:

Căn cứ vào thông số thống kê ở Bảng 3, ta có phương trình hồi quy giữa các biến độc lập F1, F2, F3, F5, F6, F7 ảnh hưởng đến biến phụ thuộc F như sau:

$$F = 0,316 * F1 + 0,133 * F2 + 0,134 * F3 + 0,537 * F5 + 0,356 * F6 + 0,284 * F7$$

(1) Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa

Biến F1 (môi trường kinh tế) có hệ số +0,316 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi yếu tố môi trường kinh tế tăng lên 1 đơn vị, sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,304 đơn vị.

Biến F2 (kết cấu hạ tầng) có hệ số +0,133 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi kết cấu hạ tầng được cải thiện thêm 1 đơn vị, sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,133 đơn vị.

Biến F3 (nhận thức doanh nghiệp) có hệ số +0,134 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi nhận thức doanh nghiệp tăng lên 1 đơn vị, sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,134 đơn vị.

Biến F5 (công nghệ thông tin) có hệ số +0,537 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi công nghệ thông tin cải tiến thêm 1 đơn vị, sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,537 đơn vị.

Biến F6 (liên kết doanh nghiệp) có hệ số +0,356 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi liên kết doanh nghiệp tăng lên 1 đơn vị, sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,356 đơn vị.

Biến F7 (chính sách quản lý) có hệ số +0,284 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi chính sách quản lý hiệu quả hơn 1 đơn vị, sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,284 đơn vị.

(2) Hệ số hồi quy chuẩn hóa

Hệ số này xác định vị trí ảnh hưởng của các biến độc lập. Biến độc lập nào có hệ số hồi quy chuẩn hóa với trị tuyệt đối càng lớn sẽ có mức ảnh hưởng càng lớn đến biến phụ thuộc.

Như vậy, thứ tự ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics tại Bình Định là sự phát triển của công nghệ thông tin, tính liên kết doanh nghiệp, môi trường kinh tế, chính sách quản lý, nhận thức doanh nghiệp và kết cấu hạ tầng.

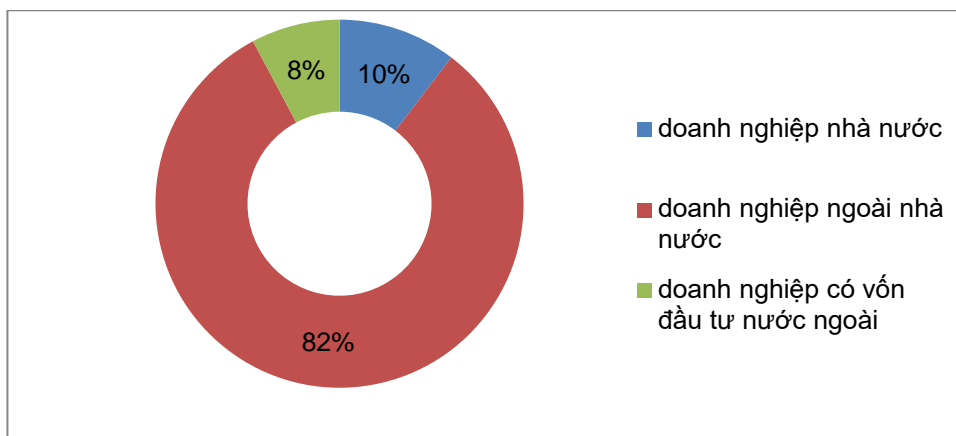
Kết luận: Thông qua phân tích hồi quy và 4 kiểm định, có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics Bình Định theo thứ tự tầm quan trọng là sự phát triển của công nghệ thông tin, tính liên kết doanh nghiệp, môi trường kinh tế, chính sách quản lý, nhận thức doanh nghiệp và kết cấu hạ tầng.

b. Mô hình 2: Mô hình nghiên cứu định lượng các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Bình Định

Mô tả mẫu nghiên cứu:

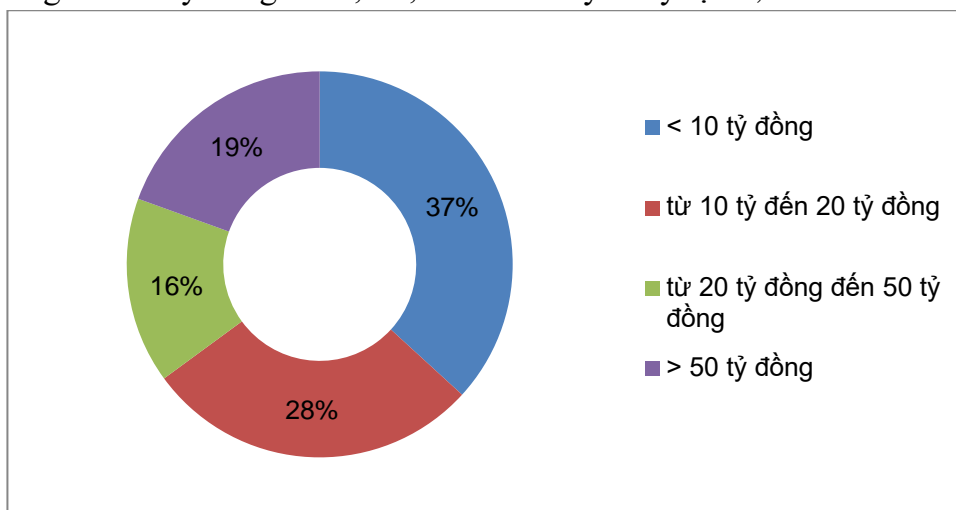
Nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát 235 doanh nghiệp, thu về 235 phiếu trả lời. Sau khi kiểm tra, loại bỏ những phiếu trả lời có nhiều câu trả lời trống, còn lại 231 phiếu hợp lệ được sử dụng để làm dữ liệu cho nghiên cứu này.

Về loại hình doanh nghiệp: Các doanh nghiệp được khảo sát phần lớn là doanh nghiệp ngoài nhà nước có tỷ lệ 81,8%, doanh nghiệp nhà nước có tỷ lệ 10,4% và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài có tỷ lệ 7,8%.



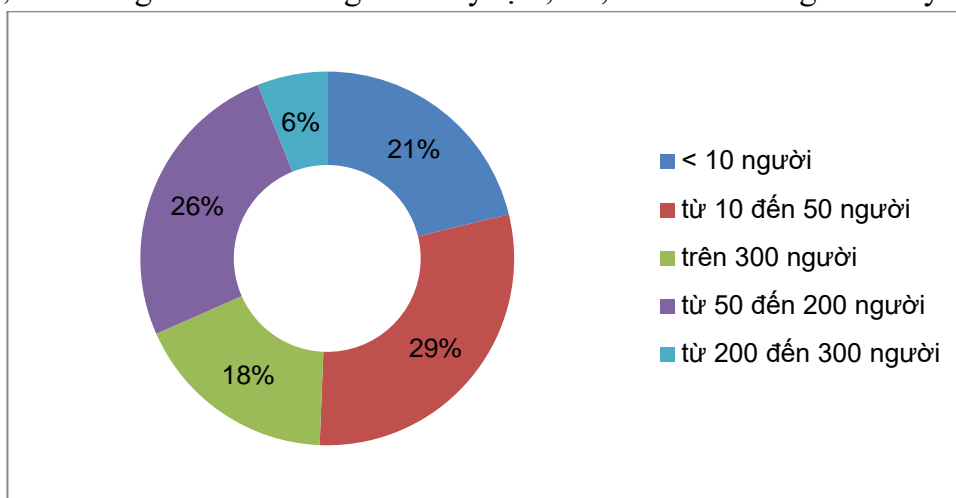
Hình 17: Cơ cấu theo loại hình doanh nghiệp

Quy mô vốn đầu tư doanh nghiệp: Phần lớn các doanh nghiệp được khảo sát có quy mô vốn dưới 10 tỷ đồng có tỷ lệ 36,8%, từ 10 tỷ đến 20 tỷ đồng có tỷ lệ 28,1%, từ 20 tỷ đồng đến 50 tỷ đồng là 19,5%, và trên 50 tỷ có tỷ lệ 19,5%.



Hình 18: Cơ cấu theo quy mô vốn đầu tư

Quy mô lao động: Số lượng lao động làm việc tại các doanh nghiệp dưới 10 người 21,2 %, từ 10 đến 50 người có tỷ lệ 29,4%, từ 50 người đến 200 người có tỷ lệ 25,5%, từ 200 người đến 300 người có tỷ lệ 6,1%, và trên 300 người có tỷ lệ 17,7%



Hình 19: Cơ cấu theo quy mô lao động

Thông kê mô tả kết quả nghiên cứu:

(1) Thang đo Cơ sở vật chất (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
CSVC1 Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng	2,2	7,8	32,0	56,3	1,7
CSVC2 Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng	1,3	10,4	37,7	49,4	1,3
CSVC3 Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện	,9	10,4	35,9	48,1	4,8
CSVC4 Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	1,3	16,0	37,2	39,8	5,6
CSVC5 Điều kiện vệ sinh kho bãi tại NCC tốt	3,5	19,0	40,7	32,0	4,8
CSVC6 Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt	,4	10,8	44,6	41,6	2,6

(2) Thang đo nguồn nhân lực (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
NL1 Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm	,0	8,2	20,8	67,1	3,9
NL2 Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng	,0	10,8	25,5	58,9	4,8
NL3 Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng	,0	7,4	30,7	57,6	4,3
NL4 Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng	2,2	10,8	43,3	39,4	4,3
NL5 NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng	,0	12,1	39,8	42,9	5,2

(3) Thang đo Quy trình phục vụ (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
QTPV1 NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng	,9	9,1	29,4	57,1	3,5
QTPV2 Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	,4	9,1	32,0	54,1	4,3
QTPV3 Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng	1,3	29,0	26,8	37,2	5,6
QTPV4 Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	,4	30,3	28,6	34,6	6,1
QTPV5 Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng	1,3	26,4	29,9	38,5	3,9
QTPV6 Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao	1,3	19,0	34,6	39,0	6,1
QTPV7 NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng	1,7	22,9	30,3	38,5	6,5
QTPV8 NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng	1,7	18,6	36,8	38,1	4,3

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
QTPV9 NCC luôn tiếp tục cải tiến hướng đến nhu cầu khách hàng	1,3	10,8	44,2	36,8	6,9

(4) Thang đo năng lực phục vụ (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
NLPV1 Tốc độ thực hiện dịch vụ nhanh chóng	2,2	12,6	34,6	45,9	4,8
NLPV2 NCC luôn cung cấp dịch vụ một cách đáng tin cậy (thực hiện đúng cam kết, giao nhận hàng đúng hạn)	1,3	6,1	32,0	55,0	5,6
NLPV3 NCC luôn cung cấp dịch vụ đồng nhất giữa các khách hàng	1,3	11,3	42,0	39,0	6,5
NLPV4 NCC luôn đảm bảo an toàn cho hàng hóa	1,7	9,1	34,6	46,8	7,8
NLPV5 NCC luôn đảm bảo độ chính xác của chứng từ	2,2	7,4	39,0	46,3	5,2
NLPV6 Các dịch vụ của NCC đa dạng và luôn sẵn có	1,3	10,4	34,6	46,3	7,4
NLPV7 NCC có khả năng đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng	1,7	22,5	36,8	30,3	8,7

(5) Thang đo giá cả (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
GIACA1 Giá cước dịch vụ của NCC hợp lý, cạnh tranh	5,2	16,9	38,1	37,2	2,6
GIACA2 Giá cước dịch vụ của NCC đúng như cam kết	5,2	9,5	39,4	42,4	3,5
GIACA3 Ngoài giá cước dịch vụ, DN thường xuyên phải chi trả những chi phí không chính thức để dịch vụ thuận tiện hơn	7,8	23,8	22,1	39,8	6,5

(6) Thang đo hình ảnh, uy tín, trách nhiệm xã hội (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
UYTIN1 NCC có uy tín, tin cậy trên thị trường	3,0	7,8	36,4	47,2	5,6
UYTIN2 NCC có cách ứng xử, trách nhiệm đối với an toàn trong khai thác, làm hàng	2,6	10,4	29,4	51,9	5,6
UYTIN3 NCC luôn đảm bảo yếu tố môi trường trong khai thác	3,0	11,3	43,7	32,9	9,1

(7) Thang đo đánh giá chung (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	rất không đồng ý	không đồng ý	trung lập	đồng ý	rất đồng ý
DGC1 DN hài lòng với cung cách phục vụ của NCC	2,2	11,3	28,1	51,5	6,9
DGC2 DN hài lòng với cơ sở vật chất của NCC	3,0	10,8	37,2	42,4	6,5
DGC3 DN hài lòng với chất lượng dịch vụ của NCC	3,0	13,9	27,3	49,4	6,5

Kiểm tra chất lượng thang đo (Phụ lục 2A):

(1) Thang đo CSVC

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,627 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của biến CSVC5 = $0,22 < 0,3$. Nên loại biến CSVC5 và thực hiện lại kiểm định Cronbach's Alpha thì hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,815$.

Như vậy, khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo CSVC có 5 biến quan sát thỏa mãn yêu cầu là CSVC1, CSVC 2, CSVC3, CSVC4, CSVC6

(2) Thang đo NL

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,872 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo NL đảm bảo chất lượng tốt với 5 biến quan sát là NL1, NL2, NL3, NL4, NL5

(3) Thang đo QTPV

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,83 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của biến quan sát QTPV9 = $0,265 < 0,3$ nên loại biến QTPV9 và thực hiện lại kiểm định Cronbach's Alpha thì hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,908$.

Như vậy, khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo QTPV có 8 biến quan sát thỏa mãn yêu cầu là QTPV1, QTPV2, QTPV3, QTPV4, QTPV5, QTPV6, QTPV7, QTPV8.

(4) Thang đo NLPV

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,891 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo NLPV đảm bảo chất lượng tốt với 7 biến là NLPV1, NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5, NLPV6, NLPV7.

(5) Thang đo GIACA

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,838 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$ nên thang đo GIACA đảm bảo chất lượng tốt với 3 biến là GIACA1, GIACA2, GIACA3.

(6) Thang đo UYTIN

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,892 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$. Do đó thang đo UYTIN đạt tiêu chuẩn, đảm bảo chất lượng tốt với 3 biến là UYTIN1, UYTIN2, UYTIN3.

(7) Thang đo ĐGC

Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể là $0,884 > 0,6$. Và hệ số tương quan qua biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$. Do

đó thang đo ĐGC đạt tiêu chuẩn, đảm bảo chất lượng tốt với 3 biến là DGC1, DGC2, DGC3.

Như vậy, sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo có 2 biến quan sát bị loại khỏi mô hình là CSV5, QTPV9

Mô hình còn 7 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 34 biến đặc trưng

STT	Thang đo	Biến đặc trưng
1	CSV5	CSV51, CSV52, CSV53, CSV54, CSV55
2	NL	NL1, NL2, NL3, NL4, NL5
3	QTPV	QTPV1, QTPV2, QTPV3, QTPV4, QTPV5, QTPV6, QTPV7, QTPV8
4	NLPV	NLPV1, NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5, NLPV6, NLPV7
5	GIACA	GIACA1, GIACA2, GIACA3
6	UYTIN	UYTIN1, UYTIN2, UYTIN3
7	DGC	DGC1, DGC2, DGC3

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá (Phụ lục 2B):

Kiểm định EFA lần 1:

(1) Kiểm định hệ số KMO

$KMO = 0,884$ thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp cho dữ liệu thực tế.

(2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện

Kiểm định Bartlett có $Sig. < 0,05$, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với các biến đại diện.

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng Tổng phương sai trích – Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là 70,67%. Điều này có nghĩa là 70,67% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

(4) Kết quả sau khi chạy EFA lần 1

Có 1 biến quan sát có hệ số tải nhỏ hơn 0,5; đó là biến NLPV1 nên ta loại ra khỏi mô hình và tiếp tục kiểm định lại.

Kiểm định EFA lần 2:

(1) Kiểm định hệ số KMO

$KMO = 0,877$ thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp cho dữ liệu thực tế

(2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện

Kiểm định Bartlett có $Sig. < 0,05$, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với các biến đại diện

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng Tổng phương sai trích – Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là 71,169%. Điều này có nghĩa là 71,169% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

(4) Kết quả sau khi chạy EFA lần 2

Các biến quan sát có hệ số tải đạt yêu cầu ($>0,5$); Có 6 nhân tố đại diện cho các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định với các biến đặc trưng của nhân tố được sắp xếp lại khác với mô hình ban đầu.

Đặt tên lại cho nhân tố:

Nhân tố 1 bao gồm các biến: CSVC4, QTPV3, QTPV4, QTPV5, QTPV6, QTPV7, QTPV8, NLPV7. Đặt tên cho nhân tố này là QTPV (Quy trình phục vụ)

Nhân tố 2 bao gồm các biến: GIACA1, GIACA2, GIACA3, UYTIN1, UYTIN2, UYTIN3. Đặt tên cho nhân tố này là GTTH (Giá trị thương hiệu)

Nhân tố 3 bao gồm các biến: NL1, NL2, NL3, NL4, NL5. Đặt tên cho nhân tố này là NL (Nguồn nhân lực)

Nhân tố 4 bao gồm các biến: NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5, NLPV6. Đặt tên cho nhân tố này là NLPV (Năng lực phục vụ)

Nhân tố 5 bao gồm các biến: CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC6. Đặt tên cho nhân tố này là CSVC (Cơ sở vật chất)

Nhân tố 6 bao gồm các biến: QTPV1, QTPV2. Đặt tên cho nhân tố này là CNTT (Ứng dụng công nghệ thông tin)

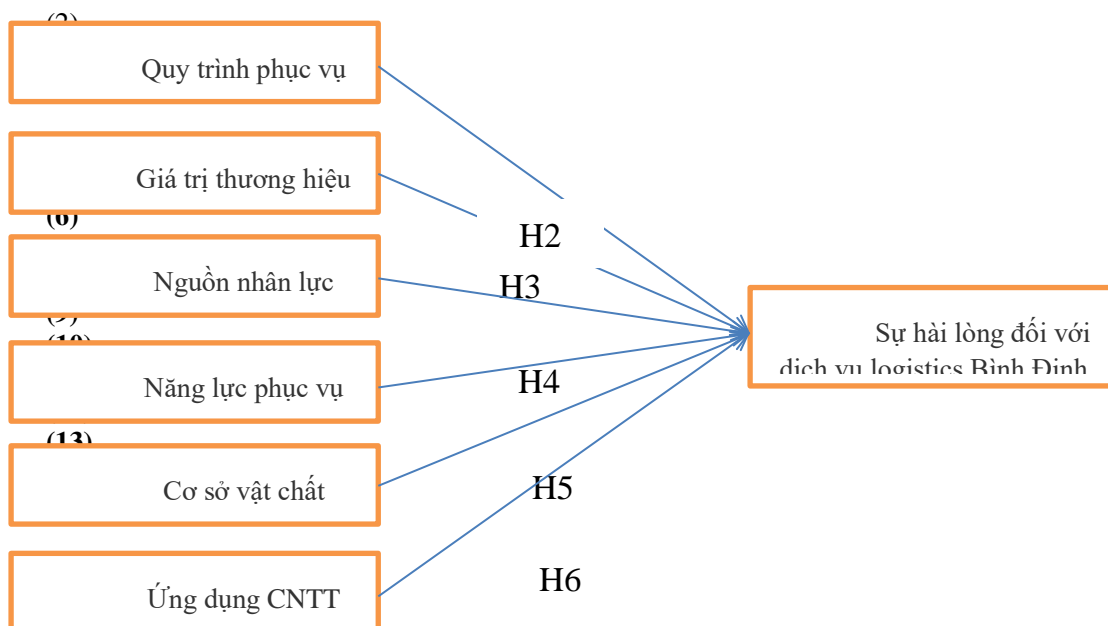
Như vậy, qua các kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô hình EFA, nhận diện có 6 thang đo đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và 1 thang đo đại diện cho đánh giá chung của doanh nghiệp với 33 biến đặc trưng. Tổng hợp kết quả như sau:

Bảng 29: Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	QTPV (F1)	CSVC4, QTPV3, QTPV4, QTPV5, QTPV6, QTPV7, QTPV8, NLPV7	Quy trình phục vụ
2	GTTH (F2)	GIACA1, GIACA2, GIACA3, UYTIN1, UYTIN2, UYTIN3	Giá trị thương hiệu
3	NL (F3)	NL1, NL2, NL3, NL4, NL5	Nguồn nhân lực
4	NLPV (F4)	NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5, NLPV6	Năng lực phục vụ
5	CSVC (F5)	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC6	Cơ sở vật chất
6	CNTT (F6)	QTPV1, QTPV2	Ứng dụng công nghệ thông tin
7	DGC (F)	DGC1, DGC2, DGC3	Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ
Tổng	7	33	

Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định được thể hiện như sau:

Hình 20: Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về chất lượng dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định



Trong đó:

Giả thiết **H1**: Nhân tố quy trình phục vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H2**: Nhân tố giá trị thương hiệu có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H3**: Nhân tố nguồn nhân lực có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H4**: Nhân tố năng lực phục vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H5**: Nhân tố cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ logistics Bình Định

Giả thiết **H6**: Nhân tố ứng dụng công nghệ thông tin có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ logistics Bình Định

Phân tích hồi quy đa biến

Phân tích hồi quy đa biến được thực hiện để xem xét mối quan hệ giữa các biến độc lập: quy trình phục vụ (F1), giá trị thương hiệu (F2), nguồn nhân lực (F3), năng lực phục vụ (F4), Cơ sở vật chất (F5), ứng dụng công nghệ thông tin (F6) có ảnh hưởng như thế nào đến biến phụ thuộc chất lượng dịch vụ logistics (F). Căn cứ vào mô hình nghiên cứu đã được điều chỉnh sau khi phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu biểu diễn dưới dạng phương trình hồi quy tuyến tính đa biến như sau:

$$F = b_0 + b_1F_1 + b_2F_2 + b_3F_3 + b_4F_4 + b_5F_5 + b_6F_6$$

Trong đó:

F: Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

F1: Quy trình phục vụ

F2: Giá trị thương hiệu

F3: Nguồn nhân lực

F4: Năng lực phục vụ

F5: Cơ sở vật chất
 F6: Ứng dụng công nghệ thông tin
 b0: Hệ số chặn
 Kết quả của mô hình hồi quy như sau:

Bảng 30 : Hệ số hồi quy (Coefficientsa)

Coefficientsa								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,003	,040		-,076	,939		
	F1 Quy trình phục vụ	,303	,040	,303	7,492	,000	1,000	1,000
	F2 Giá trị thương hiệu	,625	,040	,624	15,435	,000	1,000	1,000
	F3 Nguồn nhân lực	,138	,040	,138	3,406	,001	1,000	1,000
	F4 Năng lực phục vụ	,188	,040	,188	4,648	,000	1,000	1,000
	F5 Cơ sở vật chất	,176	,040	,176	4,349	,000	1,000	1,000
	F6 Ứng dụng công nghệ thông tin	,264	,040	,264	6,536	,000	1,000	1,000

(1) Kiểm định hệ số hồi quy

Bảng 3.30 Hệ số hồi quy, cột mức ý nghĩa Sig. Cho thấy: Các biến F1, F2, F3, F4, F5, F6 đều có mức Sig.<0,05. Các biến đều có tương quan ý nghĩa với biến phụ thuộc F với độ tin cậy 95%. Do đó, chấp nhận giả thiết H1, H2, H3, H4, H5, H6

(2) Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Bảng 31: Tóm tắt mô hình (Model Summaryb)

Model Summaryb						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	,797	,636	,626	,61226724	1,572	

Mức độ giải thích của mô hình:

Trong Bảng 31 Tóm tắt mô hình: R² hiệu chỉnh (Adjusted R Square)=0,626. Như vậy 62,6% thay đổi của chất lượng dịch vụ logistics tại Bình Định được giải thích bởi 6 biến F1, F2, F3, F4, F5, F6

Mức độ phù hợp của mô hình:

Bảng 32: Phân tích phương sai

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145,901	6	24,317	64,867	,000 ^a
	Residual	83,596	223	,375		
	Total	229,498	229			
a. Predictors: (Constant), F6 Ứng dụng công nghệ thông tin, F5 Cơ sở vật chất, F4 Năng lực phục vụ, F3 Nguồn nhân lực, F2 Giá trị thương hiệu, F1 Quy trình phục vụ						
b. Dependent Variable: F Chất lượng dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định						

Trong Bảng 32 – Phân tích phương sai, mức Sig.<0,05, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 95%

(3) Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến của các biến độc lập

Hệ số phóng đại phương sai VIF có giá trị <10, do vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến của các biến độc lập.

(4) Kiểm định phương sai sai số không đổi

Thực hiện kiểm định Spearman (*Phụ lục 2C*)

Trong Bảng 12, biến F2, F6 có mức ý nghĩa lần lượt là 0,003 và 0,007 <0,05. Biến F1, F3, F4, F5 có mức ý nghĩa >0,05. Như vậy, kiểm định Spearman cho biết phương sai sai số không thay đổi nếu loại hai biến F2, F6.

Căn cứ vào thông số thống kê ở Bảng 10 – Hệ số hồi quy, ta có phương trình hồi quy giữa các biến độc lập F1, F3, F4, F5 ảnh hưởng đến biến phụ thuộc F như sau:

$$F = 0,303 * F1 + 0,138 * F3 + 0,188 * F4 + 0,176 * F5$$

Thảo luận kết quả hồi quy

(1) Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa

Biến F1 (Quy trình phục vụ) có hệ số +0,303 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi quy trình phục vụ tăng lên 1 đơn vị, sự hài lòng đối với dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,303 đơn vị.

Biến F3 (Nguồn nhân lực) có hệ số +0,138 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi chất lượng nguồn nhân lực tăng lên 1 đơn vị, sự hài lòng đối với dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,137 đơn vị.

Biến F4 (Năng lực phục vụ) có hệ số +0,188 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi năng lực phục vụ tăng lên 1 đơn vị, sự hài lòng đối với dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,188 đơn vị.

Biến F5 (Cơ sở vật chất) có hệ số +0,176 quan hệ cùng chiều với biến F. Khi cơ sở vật chất được cải thiện tăng lên 1 đơn vị, sự hài lòng đối với dịch vụ logistics tại Bình Định tăng lên 0,176 đơn vị.

(2) Hệ số hồi quy chuẩn hóa

Hệ số này xác định vị trí ảnh hưởng của các biến độc lập. Biến độc lập nào có hệ số hồi quy chuẩn hóa với trị tuyệt đối càng lớn sẽ có mức ảnh hưởng càng lớn đến biến phụ thuộc.

Như vậy, thứ tự ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Bình Định là quy trình phục vụ, năng lực phục vụ, cơ sở vật chất và nguồn nhân lực.

Kết luận: Thông qua phân tích hồi quy và 4 kiểm định, có 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ logistics Bình Định theo thứ tự tầm quan trọng là quy trình phục vụ, năng lực phục vụ, cơ sở vật chất và nguồn nhân lực.

1.4.2. Kết luận từ kết quả nghiên cứu định lượng

Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy các nhân tố sau đây có mức ảnh hưởng nhiều nhất đến sự phát triển dịch vụ logistics, theo thứ tự quan trọng giảm dần là:

Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics Bình Định: Sự phát triển của công nghệ thông tin, tính liên kết doanh nghiệp, môi trường kinh tế, chính sách quản lý, nhận thức doanh nghiệp và kết cấu hạ tầng

Các nhân tố bên trong doanh nghiệp ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ logistics Bình Định: Quy trình phục vụ, năng lực phục vụ, cơ sở vật chất và nguồn nhân lực.

Do vậy, để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định, các giải pháp cần tập trung vào nhóm các yếu tố trên. Đó là nhóm giải pháp vĩ mô, xuất phát từ phía cơ quan nhà nước để cải thiện các yếu tố môi trường bên ngoài doanh nghiệp. Đồng thời, cần thực hiện nhóm giải pháp vi mô, xuất phát từ chính bản thân các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics để cải thiện chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp. Khi chất lượng dịch vụ được cải thiện, sự hài lòng của khách hàng tăng lên sẽ giúp phát triển ngành logistics tại Bình Định phát triển hơn. Quay trở lại, một khi môi trường thông thoáng, dịch vụ logistics phát triển cao sẽ giúp các doanh nghiệp thuận lợi hơn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

2. Phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030

2.1. *Triển vọng phát triển kinh tế ảnh hưởng đến khả năng phát triển dịch vụ logistics Bình Định*

2.1.1. Triển vọng kinh tế thế giới

Dự báo về tình hình kinh tế thế giới giai đoạn 2016 – 2020, các tổ chức nghiên cứu kinh tế và các chuyên gia trên thế giới đều thống nhất nhận định rằng kinh tế thế giới sẽ tăng trưởng lạc quan. Theo công bố mới nhất của Ngân hàng thế giới, tốc độ tăng trưởng trung bình của nền kinh tế thế giới được dự báo sẽ đạt 3,86% giai đoạn 2016 – 2020. Thương mại thế giới được dự báo sẽ tăng trưởng ở mức 5,39% trong giai đoạn 2016-2020. Tuy nhiên, nhờ tác động của TPP thì mức tăng trưởng về thương mại có lẽ sẽ lớn hơn rất nhiều khi các thành viên tham gia Hiệp định này có tác động chi phối đến 40% sản lượng kinh tế toàn cầu. Trong giai đoạn này, thương mại nội khối châu Á sẽ có tầm ảnh hưởng lớn đến cầu thế giới. Đến năm 2030, tự do hóa thương mại trở nên sâu rộng hơn giúp thương mại thế giới tiếp tục tăng trưởng khá.

Triển vọng dòng vốn đầu tư toàn cầu trong trung hạn sẽ phụ thuộc vào triển vọng tăng trưởng của các nước và các điều kiện tài chính tiền tệ toàn cầu. Khi chính sách tiền tệ tại các nước thu nhập cao được bình thường hóa trở lại, mức lãi suất trên toàn cầu sẽ tăng dần. Dòng vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài dự báo sẽ tiếp tục xu hướng hồi phục sau khủng hoảng tài chính toàn cầu, mặc dù mức độ hồi phục chưa thực sự bền vững.

Nhìn chung, dự báo kinh tế thế giới đến năm 2030 có những đặc điểm nổi bật sau: i) toàn cầu hoá nền kinh tế thế giới ngày càng mạnh mẽ. ii) các liên kết kinh tế song phương, khu vực và đa phương tiếp tục được mở rộng, thúc đẩy sự phát triển của kinh tế khu vực và thế giới. iii) Khoa học – công nghệ ngày càng khẳng định vai trò là một trong những lực lượng sản xuất trực tiếp quan trọng nhất của nền kinh tế thế giới. iv) kinh tế thế giới vẫn chứa đựng nhiều rủi ro tiềm ẩn như sự phát triển quá nóng của các

nền kinh tế đang phát triển, cầu năng lượng tăng tác động tiêu cực đến dự trữ tài nguyên thiên nhiên và môi trường sống. v) hoạt động kinh tế thế giới dần chuyển sang khu vực châu Á, đặc biệt là Đông Á, biến khu vực này thành một trung tâm kinh tế thế giới mới bên cạnh những nền kinh tế đã phát triển mạnh như Mỹ, EU và Nhật Bản. vi) các nước đang phát triển ngày càng đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của nền kinh tế thế giới.

2.1.2. Triển vọng kinh tế Việt Nam

Trung tâm thông tin và Dự báo kinh tế - xã hội quốc gia (12/2015) đã đưa ra 3 kịch bản về triển vọng kinh tế Việt Nam 2016 – 2020. Cụ thể:

Kịch bản cơ sở, giai đoạn 2016 – 2020 tăng trưởng kinh tế của Việt Nam sẽ đạt mức 6,67%/năm. Tăng trưởng kinh tế thế giới tiếp tục ổn định ở mức trung bình 4%; đầu tư khu vực nhà nước được cải thiện hơn cả về tốc độ và hiệu quả; tốc độ tăng đầu tư trung bình giai đoạn 7%, mô hình kinh tế Việt Nam phần nào được chuyển đổi nhưng về cơ bản vẫn là nền kinh tế tăng trưởng dựa vào vốn với hệ thống tài chính khá ổn định, điều hành chính sách và tiền tệ linh hoạt.

Kịch bản cao, tăng trưởng kinh tế của Việt Nam sẽ đạt mức 7,04%. Các chỉ tiêu đạt được tương như như kịch bản cơ sở. Nguy cơ đe dọa nền kinh tế từ nợ công hay rủi ro hệ thống tài chính (cụ thể là nợ xấu) được giải quyết triệt để và tiến trình cải cách kinh tế diễn ra mạnh mẽ hơn.

Kịch bản thấp, Việt Nam sẽ phải đối mặt với tác động tiêu cực từ kinh tế thế giới; rủi ro nợ công và hệ thống tài chính ngày một lớn và tiếp tục mô hình tăng trưởng kinh tế theo kiểu cũ. Theo đó, tăng trưởng kinh tế của Việt Nam 6%.

Trong khi đó, theo các chuyên gia ngân hàng thế giới, tăng trưởng kinh tế Việt Nam trong trung và dài hạn sẽ được hỗ trợ bởi các yếu tố hội nhập, đặc biệt là khi lộ trình cắt giảm thuế quan theo các cam kết trong TPP hoàn tất.

Bảng 33: Dự báo tác động của TPP tới kinh tế của Việt Nam trong trung và dài hạn (%)

Chỉ tiêu	2020	2025	2030	2035
GDP	3,6	6,8	8,2	8,1
Xuất khẩu	5,0	13,4	16,8	17,1
Nhập khẩu	7,6	15,7	16,0	14,2
Đầu tư	13,6	21,3	15,0	6,3
Dự trữ vốn	3,1	9,3	12,9	11,9

Nguồn: Ngân hàng thế giới (WB)

Như vậy, dự báo xuất khẩu của Việt Nam sẽ tăng trưởng ở mức 11%/năm trong giai đoạn 2016 – 2020. Ba yếu tố sẽ hỗ trợ các hoạt động xuất khẩu một cách mạnh mẽ là lực lượng lao động lớn và có chi phí thấp, chính sách hướng tới mở cửa thương mại và FDI và những yếu tố cơ bản của nền kinh tế vĩ mô đang ngày càng ổn định. Tốc độ tự do hóa thương mại nhanh cũng đem lại lợi thế cho Việt Nam so với các nước còn lại của châu Á, Mỹ và châu Âu và góp phần mở rộng thị trường xuất khẩu.

Nhìn chung, triển vọng tăng trưởng GDP và xuất nhập khẩu của nước ta đến năm 2030 rất khả quan. Điều đó cho thấy, tiềm năng phát triển dịch vụ logistics Việt Nam là rất lớn. Việc dịch chuyển cơ sở sản xuất của nhiều doanh nghiệp nước ngoài từ nơi khác

đến Việt Nam đã tạo ra cơ hội rất lớn trong việc xây dựng một mạng lưới giao nhận kho vận hoạt động hiệu quả.

2.1.3. Mục tiêu, định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bình Định đến năm 2020

Mục tiêu, định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bình Định đến năm 2020 đã được xác định cụ thể trong Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ tỉnh Bình Định khóa XIX, nhiệm kỳ 2015-2020, với những nội dung chính có liên quan đến phát triển dịch vụ logistics như sau:

a. Mục tiêu

Giá trị tổng sản phẩm địa phương bình quân hàng năm tăng 8%; trong đó công nghiệp – xây dựng tăng 12,5%, nông – lâm – ngư nghiệp tăng 3,5%, dịch vụ tăng 6,5%. Đến năm 2020, cơ cấu kinh tế: công nghiệp – xây dựng 37%, dịch vụ 35,8%, nông – lâm - ngư nghiệp 21% và thuế từ trợ cấp sản phẩm 6,2%; GRDP bình quân đầu người đạt 3.200 – 3.500 USD; thu ngân sách 11.000 tỷ đồng. Kim ngạch xuất khẩu giai đoạn 2016 -2020 đạt 4,5 tỷ USD.

b. Định hướng phát triển kinh tế - xã hội

Tiếp tục phát triển mạnh thương mại, dịch vụ; chú trọng phát triển đồng bộ hệ thống phân phối bán buôn, bán lẻ trong tỉnh. Thu hút đầu tư xây dựng các trung tâm thương mại, các cụm thương mại, dịch vụ ở các thị trấn, thị tứ. Tiếp tục hỗ trợ, khuyến khích phát triển và nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ: tài chính, ngân hàng, vận tải, bưu chính viễn thông, tư vấn, khoa học – công nghệ, bảo hiểm....

Có thể nhận thấy trong mục tiêu, định hướng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh chỉ mới đề cập mục tiêu phát triển ngành dịch vụ chung chung mà chưa có định hướng cụ thể cho ngành dịch vụ logistics.

c. Phát triển kết cấu hạ tầng giao thông

Đến năm 2020, hệ thống giao thông vận tải tỉnh Bình Định đạt được các mục tiêu cơ bản sau:

Đường bộ: Từng bước đầu tư nâng cấp đưa vào cấp kỹ thuật hệ thống Quốc lộ, Tỉnh lộ và mở mới một số tuyến cần thiết; xây dựng các tuyến đường bộ cao tốc; hệ thống cầu, cống trên mạng lưới đường đồng bộ với cấp đường;

Đường biển: Cảng biển Quy Nhơn là cảng tổng hợp quốc gia, đầu mối khu vực (Loại I). Trong giai đoạn 2020 - 2030, tổng diện tích quy hoạch mở rộng cảng Quy Nhơn lên khoảng 95 ha. Với việc quy hoạch mở rộng cảng Quy Nhơn, dự kiến lượng hàng hóa thông qua cảng mỗi năm sẽ đạt từ 15-18 triệu tấn/năm trong giai đoạn sau năm 2020 và giai đoạn sau năm 2030 đạt từ 25 - 30 triệu tấn. Việc quy hoạch mở rộng cảng Quy Nhơn nhằm xây dựng, phát triển cảng trở thành một trong những cảng biển hiện đại, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội không chỉ của tỉnh mà còn cho cả khu vực Nam Trung Bộ và Tây Nguyên, Nam Lào, Đông Bắc Campuchia thông qua quốc lộ 19.

Đường hàng không: Đầu tư phát triển Cảng hàng không Phù Cát đến 2020 đạt cấp sân bay 4E theo phân cấp của Tổ chức Hàng không dân dụng quốc tế, tiếp nhận tàu bay A321 và tương đương, đáp ứng công suất 2,4 triệu hành khách/năm.

Đường sắt: nâng cấp tuyến đường sắt Bắc - Nam theo hướng hiện đại hóa. Xây dựng một số ga đường sắt theo hướng là các trung tâm trung chuyển hành khách và hàng hóa chất lượng cao, khối lượng lớn.

Đường thủy nội địa: nâng cấp một số tuyến thủy nội địa chính đạt cấp kỹ thuật quy định; đầu tư, nâng cấp và xây dựng mới một số cảng bến thuyền du lịch ven đầm Thị Nại, phát triển các tuyến du lịch nội địa và quốc tế.

Giao thông đô thị: từng bước phát triển kết cấu hạ tầng giao thông đô thị phù hợp với quy hoạch đô thị, đảm bảo tính thống nhất, cân đối, đồng bộ, liên hoàn với mạng lưới giao thông vận tải của vùng, của quốc gia và đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bình Định.

Vận tải hàng hóa: Khối lượng vận chuyển hàng hóa bình quân đạt 33,2 triệu tấn/năm, tốc độ tăng trưởng bình quân 13,5%/năm. Đến năm 2030, khối lượng vận chuyển hàng hóa bình quân đạt 72,8 triệu tấn/năm, tốc độ tăng trưởng bình quân 8,2%/năm.

Với các quy hoạch phát triển đã được phê duyệt ở trên cho thấy khả năng và sự quyết tâm trong những năm tới, Nhà nước cũng như UBND tỉnh rất chú trọng vào việc đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ nền kinh tế nói chung và các ngành dịch vụ nói riêng.

2.1.4. Định vị Bình Định trong hệ thống logistics khu vực miền Trung – Tây Nguyên

a. Đặc điểm chân hàng logistics tại Quy Nhơn

Cảng Quy Nhơn là Cảng tổng hợp quốc gia, đầu mối khu vực (loại 1) của nhóm Cảng biển Nam Trung bộ, nằm trong Vịnh Quy Nhơn, có bán đảo Phương Mai che chắn, kín gió, rất thuận lợi cho tàu neo đậu và xếp dỡ hàng quanh năm. Luồng tàu và cầu cảng có độ sâu tự nhiên có thể tiếp nhận được các loại tàu đến 30.000DWT ra/vào bình thường và tàu 50.000 DWT (giảm tải). Là cửa ngõ ra Biển Đông của khu vực Nam Trung bộ, Tây nguyên và các nước trong Tiểu vùng sông Mê Kông. Nằm sát với tuyến đường hàng hải quốc tế nên rất thuận tiện cho tàu biển nước ngoài ra/vào. Là vị trí trung tâm của các nước trong vùng Đông Nam Á và Đông Á, có trên 10 tuyến đường biển nối với các cảng quốc tế như: Manila, Singapore, Hong Kong, Cao Hùng (Đài Loan), Băng Cốc (Thái Lan), Tokyo (Nhật Bản) ...

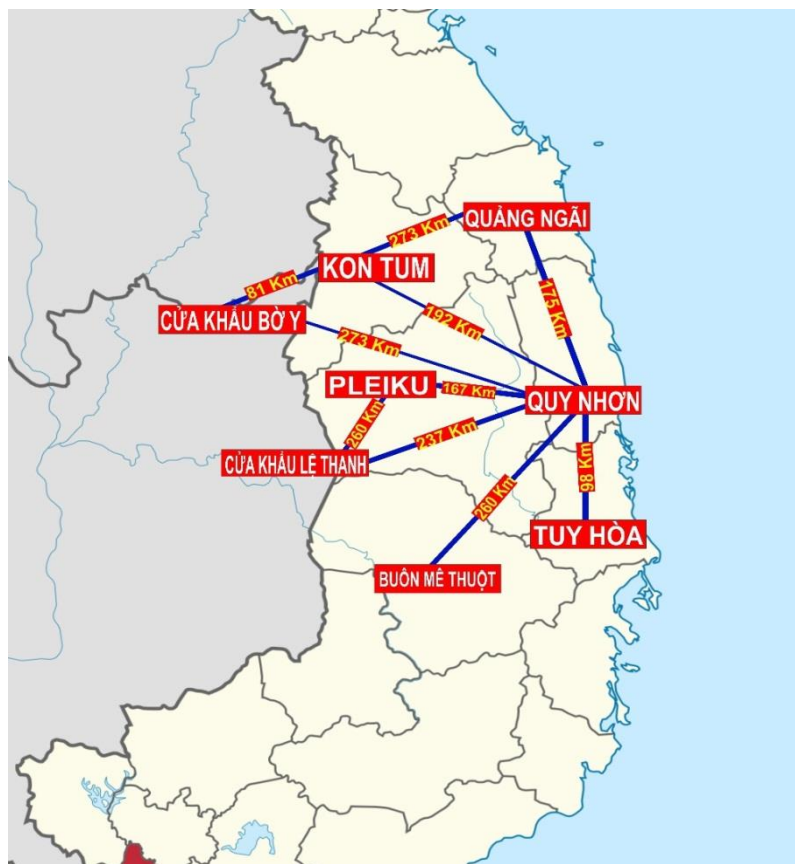
Cảng Quy Nhơn nằm ở trung tâm Thành phố Quy Nhơn, tại vị trí điểm đầu của Quốc lộ 19, nối liền Quốc lộ 1A và Quốc lộ 14 bằng đường bộ tiêu chuẩn đường cấp I, cấp II, quy mô 4 – 6 làn xe. Cách cửa khẩu Lê Thanh (Gia Lai) của Việt Nam – Campuchia khoảng 260 km và cách cửa khẩu Bờ Y (Kon Tum) của Việt Nam – Lào khoảng 310 Km. Cảng Quy Nhơn có miền hậu phương lớn thứ 3 cả nước, có thể gom hàng hóa từ 8 khu vực gồm 3 tỉnh ven biển miền Trung (Bình Định, Phú Yên, Quảng Ngãi); 2 cửa khẩu biên giới (Lê Thanh, Bờ Y); 3 tỉnh Tây Nguyên (Gia Lai, Kon Tum, Đăk Lăk). Tuy nhiên, hiện nay, cảng Quy Nhơn mới khai thác được 23% sản lượng hàng từ miền hậu phương. Tiềm năng phát triển vẫn còn rất lớn.

Thêm vào đó, theo quy hoạch phát triển giao thông vận tải vùng kinh tế trọng điểm miền Trung đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030, Bình Định nằm 2 trong số 5 hành lang vận tải chính của vùng, bao gồm:

Hành lang ven biển: Bám theo tuyến chính là quốc lộ 1A hiện tại, nối liền các đô thị, khu kinh tế, khu công nghiệp ven biển trong Vùng. Hành lang này bao gồm các phương thức vận tải: Đường sắt, đường bộ và đường biển.

Hành lang Quy Nhơn – Tây Nguyên: Đây là hành lang vận tải quan trọng bằng đường bộ nối cảng biển Quy Nhơn với Tây Nguyên và nước láng giềng Campuchia, bám theo tuyến chính là quốc lộ 19.

Như vậy, với những thuận lợi trên, việc xây dựng Bình Định trở thành một trung tâm logistics của vùng miền Trung – Tây Nguyên nhằm phân phối hàng hóa đi các tỉnh trong khu vực miền trung và Tây Nguyên là rất thuận tiện.



Hình 21. Kết nối giữa Bình Định và các tỉnh lân cận

Tóm lại, với những dự báo sáng sủa về kinh tế, thương mại cả trong nước và quốc tế đến năm 2030, khả năng phát triển cơ sở hạ tầng, triển vọng phát triển thị trường logistics của Bình Định giai đoạn 2016 – 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 là rất lớn. Đây là cơ hội cho các doanh nghiệp logistics Bình Định vươn lên trong cạnh tranh và đẩy nhanh các hoạt động kinh doanh trong hội nhập quốc tế.

2.2. Quan điểm, mục tiêu phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2016 - 2020, tầm nhìn 2030

2.2.1. Quan điểm

Phát triển logistics trở thành ngành dịch vụ quan trọng có nhiều lợi thế cạnh tranh với sự tham gia của nhiều thành phần kinh tế, coi logistics là yếu tố động lực, cơ sở hạ tầng thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội.

Phát triển bền vững, hiệu quả các dịch vụ logistics cả về kinh tế, xã hội và về môi trường, đồng thời nâng cao năng lực và chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế của địa phương.

Ngành dịch vụ logistics là một bộ phận quan trọng trong kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội, cần ưu tiên đầu tư phát triển đi trước một bước với tốc độ nhanh, bền vững nhằm tạo tiền đề cho phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng và an ninh.

Xã hội hóa việc đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng logistics, coi trọng nguồn lực trong nước; Phát triển hệ thống kết cấu hạ tầng logistics một cách đồng bộ, hợp lý; khai thác hiệu quả hành lang kinh tế Đông Tây nối với các tỉnh Tây Nguyên qua quốc lộ 19.

2.2.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ logistics

Phát triển ngành logistics bền vững, hiệu quả, chất lượng và có giá trị gia tăng cao trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; xây dựng hệ thống dịch vụ logistics phát triển năng động, có khả năng cạnh tranh trong khu vực miền Trung – Tây Nguyên và cả nước, từng bước phát huy lợi thế của Bình Định trong chuỗi giá trị logistics cả nước.

Phát triển đa dạng các loại hình dịch vụ logistics theo hướng tích hợp nhiều dịch vụ với công nghệ hiện đại, chuyên nghiệp. Tập trung phát triển mạnh loại hình dịch vụ logistics bên thứ 3 (3PL), từng bước triển khai loại hình dịch vụ logistics bên thứ 4 (4PL) và logistics bên thứ 5 (5PL) trên cơ sở phát triển thương mại điện tử và quản lý chuỗi cung ứng hiện đại.

Hình thành chuỗi cung ứng dịch vụ logistics tại miền Trung – Tây Nguyên. Trong đó các nhà giao nhận, vận tải sử dụng Cảng Quy Nhơn như là cảng cửa ngõ của chuỗi cung ứng dịch vụ logistics vào các nước ASEAN và châu Á – Thái Bình Dương;

Phát triển dịch vụ logistics với tốc độ tăng trưởng cao và nâng cao mức đóng góp của dịch vụ logistics, phấn đấu đến năm 2030 tỷ trọng đóng góp trong GDP của dịch vụ logistics nằm trong nhóm cao nhất của khu vực dịch vụ của tỉnh với tốc độ tăng trưởng trung bình dịch vụ logistics đến năm 2020 là 10-12%, đến năm 2030 tăng hơn 12%/năm.

2.2.3. Định hướng, giải pháp phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2016 - 2020, tầm nhìn 2030

2.2.3.1. Hoàn thiện hệ thống pháp luật, cơ chế và chính sách phát triển các dịch vụ logistics

a. Nâng cao hiệu lực quản lý Nhà nước đối với hoạt động logistics

Về quản lý Nhà nước, hiện theo quy định tại Nghị định 140/2007/NĐ-CP của Chính phủ, Bộ Công thương chịu trách nhiệm chung trước Chính phủ thực hiện việc quản lý nhà nước đối với hoạt động logistics. Tuy nhiên, với đặc điểm liên ngành, nội dung của quản lý nhà nước về logistics cần được phân định rõ ràng hơn. Các Bộ Giao thông vận tải, Thông tin và Truyền thông trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm kiểm tra giám sát các hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics liên quan, bao gồm tổ chức kiểm tra, giám sát việc bảo đảm các điều kiện kinh doanh và tuân thủ

các quy định pháp luật của thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics trong lĩnh vực được phân công. Bộ Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm hướng dẫn việc đăng ký kinh doanh dịch vụ logistics theo quy định hiện hành của pháp luật. Tuy nhiên, vẫn có sự chông chéo, không phân định rành mạch về trách nhiệm và giới hạn quản lý giữa các cơ quan này trong điều chỉnh, quản lý hoạt động logistics. Đặc biệt là sự chông chéo giữa Bộ Giao thông Vận tải và Bộ Công thương trong điều chỉnh dịch vụ logistics liên quan đến vận tải và hỗ trợ vận tải. Trong thời gian tới, để phát triển dịch vụ logistics, đi đôi với hệ thống văn bản pháp luật, về mặt quản lý nhà nước cũng cần có sự điều chỉnh theo hướng tập trung, thống nhất một cơ quan quản lý Nhà nước về dịch vụ logistics.

Về phía chính quyền địa phương, cần thành lập Ban chỉ đạo phát triển dịch vụ logistics. Đây là cơ quan đầu mối chỉ đạo thống nhất các nhiệm vụ về phát triển dịch vụ logistics của tỉnh.

Xây dựng chính sách hỗ trợ tín dụng cho các doanh nghiệp đầu tư vào các dự án trong lĩnh vực logistics

Ưu tiên giành quỹ đất cho phát triển dịch vụ logistics, nhất là quỹ đất tại các khu vực có khả năng phát triển tập trung các hoạt động cung ứng và tiêu dùng dịch vụ của ngành dịch vụ này.

b. Thành lập Đại lý hải quan tại Bình Định

Tại Bình Định hiện nay chỉ có các doanh nghiệp khai thuê hải quan mà chưa có đại lý hải quan nào. Do vậy, để có thể thu hút được nguồn hàng từ các địa phương khác, Bình Định cần nhanh chóng thành lập đại lý hải quan tại tỉnh.

Đại lý hải quan là những công ty chuyên làm dịch vụ hải quan theo hợp đồng đại lý. Họ đứng tên đại lý trên tờ khai hải quan, ký tên và đóng dấu của mình vào ô người khai hải quan (với phần mềm ECUS4), hoặc dùng chữ ký số của mình để truyền tờ khai (ECUS5 - VNACCS). Đại lý hoạt động dựa trên hợp đồng ủy quyền với chủ hàng xuất nhập khẩu, và phải chịu trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền.

So với dịch vụ khai thuê hải quan, đại lý hải quan có một số ưu điểm sau: (i) Đại lý hải quan phải đứng tên trên tờ khai, với vai trò là đại lý. Họ dùng chữ ký và dấu pháp nhân của mình để làm tờ khai. Do vậy, doanh nghiệp xuất nhập khẩu không cần phải dùng chữ ký số của mình để duyệt ký (từ xa), hay gửi giấy ký không như trước đây. Đại lý hải quan sẽ dùng chữ ký số của mình để khai và truyền tờ khai; (ii) Về tính trách nhiệm, đại lý hải quan có trách nhiệm cao hơn vì họ có dấu đứng trên tờ khai. Bản thân những doanh nghiệp này cũng sẽ được cơ quan hải quan đánh giá năng lực dựa trên những tờ khai mà họ đã hoàn thành. Do vậy, các doanh nghiệp xuất nhập khẩu có thể yên tâm hơn khi thuê đại lý hải quan làm thủ tục cho mình.

Khi có đại lý hải quan tại Bình Định, các doanh nghiệp tại các địa phương khác có thể yên tâm khi hàng hóa nhập/xuất được thông quan mà không tốn quá nhiều chi phí đi lại làm hàng. Nhờ vậy, lượng hàng qua cảng Quy Nhơn sẽ tăng lên.

c. Thành lập Hiệp hội doanh nghiệp logistics tỉnh Bình Định

Hiện nay, Hiệp hội doanh nghiệp logistics Việt Nam đã được thành lập, trên cơ sở tiền thân là Hiệp hội giao nhận Việt Nam. Vì vậy, việc thành lập Hiệp hội doanh nghiệp logistics tỉnh Bình Định là rất cần thiết, sẽ tạo điều kiện để tất cả các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ có thể tham gia vào các hoạt động phát triển như tập huấn, hội thảo, đào tạo của các doanh nghiệp lớn và đặc biệt là của các doanh nghiệp nước ngoài.

Việc tham gia Hiệp hội mở ra khả năng hợp tác ngang giữa các doanh nghiệp trong ngành như giữa các doanh nghiệp vận chuyển với các hình thức khác hay liên kết giữa các doanh nghiệp dịch vụ cảng, kho bãi và vận chuyển...

Hiệp hội cũng là cầu nối đại diện cho các doanh nghiệp logistics tại Bình Định trong việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp, tư vấn, hỗ trợ hội viên trong việc ổn định, mở rộng và phát triển các hoạt động; đề xuất các kiến nghị với tỉnh và Chính phủ nhằm tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong hoạt động kinh doanh. Mặt khác, Hội cũng giúp các cơ quan quản lý nhà nước quản lý tốt hơn các doanh nghiệp logistics.

2.2.3.2. Xây dựng và phát triển đồng bộ cơ sở hạ tầng dịch vụ logistics

a. Xây dựng cảng Container chuyên nghiệp

Để phát triển dịch vụ logistics hiệu quả, vấn đề then chốt là cảng biển và các trung tâm trung chuyển. Do vậy, việc xây dựng một cảng container chuyên nghiệp là hết sức cần thiết.

Thông tin chung về cảng Container mới

Vị trí xây dựng cảng mới: Vùng nước liền kề cảng Quy Nhơn về phía Tây cảng Quy Nhơn.

Diện tích: 63 ha

Chiều dài cầu bến: 1.000m

Chia dự án làm 3 giai đoạn: Căn cứ vào tình hình hàng hóa container thực tế của khu vực Miền Trung.

Giai đoạn 1 : 400m cầu tàu và 20ha bãi.

Giai đoạn 2: 300m cầu tàu và 23ha bãi. Giai đoạn này có thể bắt đầu triển khai ICD trong cảng.

Giai đoạn 3: 300m cầu tàu và 20ha bãi.

Cảng mới sẽ tự đầu tư trang thiết bị, công nghệ và khai thác độc lập Container với các cảng hiện nay.

Quy Nhơn sẽ có thêm một cảng container chuyên nghiệp đúng nghĩa với năng suất xếp dỡ bình quân ngang với các cảng lớn trong khu vực.

Nếu xây dựng thành công dự án cảng này Quy Nhơn sẽ có 1 cảng Container chuyên nghiệp đúng nghĩa và có thể kết hợp hình thành Trung Tâm Logistics ngay trong cảng.



Hình 22. Vị trí đề xuất Cảng container chuyên nghiệp

Các phương án huy động vốn xây dựng cảng container

Phương án 1: Nhà nước đầu tư toàn bộ hạ tầng và cho thuê hạ tầng

Đối với phương án này, Nhà nước phải thành lập công ty (vốn nhà nước chiếm ưu thế) để quản lý nguồn vốn đầu tư này.

Ưu điểm:

Nhà nước chủ động tổ chức quản lý điều hành; Chủ động kế hoạch triển khai thực hiện.

Phân kỳ đầu tư được, do đó sẽ giảm áp lực huy động vốn trong giai đoạn đầu.

Tiến độ đầu tư và vốn tương ứng được kiểm soát chặt chẽ và điều tiết hợp lý.

Đảm bảo tốt toàn bộ các yếu tố về môi trường đầu tư, an ninh quốc phòng, quản lý hành chính.

Nhược điểm:

Vốn đầu tư quá lớn dẫn đến khó khăn về thu xếp nguồn ngân sách.

Không huy động được nguồn vốn xã hội.

Cơ chế quản lý vốn sẽ khó khăn dẫn đến kéo dài thời gian.

Phương án 2: Tư nhân đầu tư toàn bộ

Ưu điểm:

Tư nhân thuê đất tự đầu tư toàn bộ, do đó nhà nước sẽ không phải lo về vốn ngân sách.

Tư nhân đầu tư nên các hình thức sẽ linh hoạt, có khả năng kêu gọi, liên doanh liên kết và tận dụng vốn từ các tập đoàn nước ngoài, các tổ chức tài chính trong và nước ngoài tham gia.

Nhược điểm:

Nhà nước không quản lý được như quy hoạch mong muốn. Khả năng phân chia quy hoạch manh mún do nhà đầu tư cơ sở hạ tầng muốn nhanh chóng thu hồi vốn đầu tư.

Rủi ro cao về kế hoạch thực hiện như: vỡ nợ, ảnh hưởng biến động tài chính, rủi ro về môi trường, lao động,

Khó tập trung và yêu cầu các cơ quan quản lý nhà nước phối hợp.

Khi thay đổi chủ trương, chính sách có thể gây khó khăn trong vấn đề sở hữu.

Phương án 3: Theo hình thức hợp tác công tư (PPP)

Ưu điểm:

Đây là phương thức mới trong thời gian gần đây được Nhà nước khuyến khích áp dụng nhằm kết hợp được nguồn lực nhà nước và các nguồn lực trong xã hội để tham gia đầu tư. Nhiều dự án đã thực hiện trong nước đem lại hiệu quả cao.

Sử dụng được những kỹ năng, công nghệ hiện đại và tính hiệu quả của khu vực tư nhân, đặc biệt đối với khối doanh nghiệp nước ngoài.

Nhà nước tham gia quản lý được tiến độ đầu tư, vận hành khai thác.

Chia sẻ gánh nặng về ngân sách cho nhà nước trong điều kiện phải đầu tư nhiều mặt cho kinh tế xã hội.

Nhược điểm:

Cần phải bổ sung, sửa đổi hệ thống luật pháp Việt Nam để phù hợp với thông lệ quốc tế về hình thức đầu tư PPP.

Tùy theo mức vốn góp Nhà nước chủ động hoặc bị hạn chế quyền trong liên doanh đầu tư.

Phải tuyển chọn đúng nhà đầu tư có đủ năng lực và thiện chí đầu tư.

Phương án lựa chọn: Từ việc phân tích các ưu, nhược điểm của 03 phương án đầu tư trên và các yếu tố chung trong chính sách phát triển kinh tế xã hội, chính sách tái cơ cấu đầu tư quốc gia cũng như của địa phương, kiến nghị chọn phương án 3 - hình thức hợp tác công tư (PPP). Để thực hiện phương án 3, cần phải tiến hành các công tác sau: (1) Thành lập Ban quản lý dự án để tổ chức quản lý thực hiện; (2) Bổ sung, điều chỉnh, hoàn thiện cơ chế đầu tư PPP; (3) Kêu gọi những nhà đầu tư đủ năng lực xây dựng cảng; (4) Tính khả thi của việc xây dựng cảng

Nguồn cung hàng: Cảng container mới với hệ thống bốc xếp container hiện đại, chuyên nghiệp, năng suất xếp dỡ ngang hàng với các cảng lớn trong khu vực sẽ khai thác được nguồn hàng từ miền hậu phương rộng lớn gồm 8 khu vực đang đi qua cảng ở các địa phương khác. Do vậy, vấn đề nguồn cung hàng được đảm bảo.

Kêu gọi nhà đầu tư: Hiện tại đã có ít nhất 1 nhà đầu tư lớn quan tâm đến dự án này. Do vậy, vấn đề nhà đầu tư được đảm bảo.

b. Nâng cấp cảng Container có sẵn

Trong ngắn hạn, để nhanh chóng cải thiện năng lực khai thác hàng container, có thể sử dụng phương án nâng cấp cảng hiện có là Tân Cảng Quy Nhơn bằng cách mở rộng khu đất 6,8 ha. Đây là cầu tàu container 200m có sẵn ở cảng Tân Cảng Quy Nhơn đang khai thác. Hiện khu cảng này không có bãi container liền sau cầu tàu nên phương án khai thác còn manh mún, năng suất giải phóng tàu chưa cao. Việc nâng cấp cảng sẽ giúp tăng năng lực khai thác hàng container đáng kể. Thêm vào đó, Cảng Quy Nhơn đang có dự án lấp lạch kề cảng cá để mở rộng bãi 6,8ha. Do vậy, đây là phương án tốt cho việc khai thác tàu container và mang tính khả thi cao.



Hình 23. Mở rộng Tân Cảng Quy Nhơn

Trong dài hạn, có thể hình thành thành cảng container thương mại nếu có phương án di dời cảng cá đến địa điểm khác.

c. Xây dựng ICD tập trung.

Hiện nay tỉnh Bình Định đang lạm phát kho với số lượng kho rất nhiều và được mang dưới danh nghĩa là nhà máy nhưng thực chất không có sản xuất. Các kho này nằm tách biệt, rải rác, manh mún nên chi phí tổng thể logistics cao, phát sinh phí vận tải không chuyên tuyến, vận tải 1 chiều, thủ tục không tập trung. Vì vậy, việc xây dựng ICD theo đúng quy hoạch của quy hoạch cảng cạn và tập trung dịch vụ kho bãi hiện nay thành một khu ICD chuyên biệt là định hướng cần thiết, tạo điều kiện cho dịch vụ logistics phát triển và giảm giá thành dịch vụ.

Hình thành và phát triển ICD tại khu vực hành lang kinh tế đường 19: Giai đoạn đến năm 2020 có quy mô khoảng 20 - 30 ha; phục vụ chủ yếu các tỉnh: Bình Định, Quảng Ngãi, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Gia Lai, Kon Tum và Đắk Lắk; khả năng thông qua khoảng 480.000 TEU/năm, chủ yếu qua cảng Quy Nhơn, cảng Dung Quất và cảng Ba Nòi.

Để ICD cạnh tranh hơn so với các kho tư nhân nhỏ lẻ cần có cơ chế đặc quyền cho khu vực ICD: được hưởng các ưu đãi như các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Nhơn

Hội; cơ chế khu chính sách 1 cửa giữa hải quan, hun trùng, kiểm dịch, ngân hàng, thanh tra; Khu ICD nằm gần cảng, có tuyến đường kết nối với cảng Quy Nhơn thuận lợi.

Vị trí ICD đề xuất nằm trên Quốc lộ 19, với các thông tin cơ bản như sau:

Hình 24. Vị trí đề xuất cảng ICD

d. Chuẩn hóa phương án khai thác từng mặt hàng.

Để giảm chi phí logistics, cần tăng cường khai thác hàng theo các phương thức sau:


Container Hóa:

Tăng sản lượng cho hàng container: Chuỗi kết hợp để giảm chi phí cho khách hàng nhằm lôi kéo thêm khách hàng dùng dịch vụ container.

Kết nối các hãng tàu nội địa hiện nay với tàu đang chạy chuyên tuyến Hồ Chí Minh - Singapore - Hải Phòng - Đà Nẵng và sẽ ghé Quy Nhơn trong tương lai.

Điều rỗng: Với hệ thống tàu nội địa (4 tàu) và sà lan (hơn 50 cái) việc điều container rỗng từ thành phố Hồ Chí Minh ra Quy Nhơn sẽ không còn là trở ngại.

Kết nối khách hàng: Đây là giải pháp quan trọng nhằm tăng nguồn cung hàng cho cảng Quy Nhơn. Như đã phân tích ở trên, hiện Cảng Quy Nhơn mới chỉ khai thác

1. Vị trí: Dọc theo Quốc Lộ 19 từ cầu Ghềnh đến cảng Quy Nhơn		
		
2. Quy mô, công suất		
	Năm 2020	Năm 2030
D. tích (ha)	10	20
C. suất (teu)	100.000	300.000
3. Kết nối vị trí (km)		
	Tên	K.cách
+ Đ. Bộ	Quốc Lộ 19	0,5
+ Đ. Sông		
+ Đ. Sắt		
4. Kết nối đến cảng biển (km)		
	Cảng Quy Nhơn	K.cách
+ Đ. Bộ	Quốc Lộ 19	~ 7
+ Đ. Sông		
+ Đ. Sắt		
5. Kết nối khu vực hấp dẫn		
Số KCN, KCX, KKT trong tỉnh		7
Khoảng cách bình quân		~22

được một lượng nhỏ chân hàng trong khu vực, do vậy nhà khai thác cảng cần kết nối khách hàng ở các tỉnh lân cận. Việc đa dạng hóa nguồn hàng giúp ổn định lượng hàng hóa quanh năm, giảm hệ số biến động theo mùa và theo tuyến.

Chuyển đổi phương thức khai thác tàu nhỏ xếp dỡ bằng cầu và dùng xe trung chuyển về kho khách hàng sang phương thức khai thác bằng tàu lớn xếp dỡ bằng Silo (phương tiện khai thác hàng rời bằng ống/bơm) vào kho cảng.



Phương thức vận chuyển bằng container đã được chứng minh là phương thức khai thác hàng hiệu quả nhất, chi phí thấp và tính an toàn cho hàng hóa cao. Tuy nhiên việc tăng cường khai thác hàng container tại Bình Định hiện nay rất khó khăn do chi phí đầu tư giai đoạn đầu cao, chưa có nhiều hàng container. Do vậy, để giải pháp này thành công, tỉnh cần có chính sách ưu đãi cho cả 3 đối tượng là doanh nghiệp logistics khai thác hàng container, doanh nghiệp tàu biển vận chuyển hàng container và doanh nghiệp xuất nhập khẩu bằng container (thay vì vận chuyển hàng rời)

e. Hình thành Trung tâm logistics

Khi hệ thống logistics phát triển đến cấp độ cao tất yếu đòi hỏi phải hình thành các trung tâm logistics quy mô lớn. Vai trò cơ bản của các trung tâm logistics là giảm thời gian chu chuyển của hàng hóa trong chuỗi cung ứng, sử dụng hiệu quả phương tiện vận tải thân thiện với môi trường, giảm chi phí logistics, phát triển các dịch vụ có giá trị gia tăng trong logistics, nâng cao hiệu quả và năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp logistics cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ logistics. Bình Định cần sớm có quy hoạch cụ thể về việc xây dựng trung tâm logistics lớn, kết nối với cảng biển Quy Nhơn và các khu công nghiệp trong vùng. Các trung tâm logistics này cần được trang bị những thiết bị hiện đại để phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách, đồng thời phải được kết nối nhằm sử dụng hiệu quả các phương thức vận tải khác nhau như đường bộ, đường sắt, đường biển, đường hàng không ...

Hiện tại cảng Quy Nhơn đang cung cấp các dịch vụ cảng biển là chủ yếu mà chưa có các dịch vụ giá trị gia tăng sau cảng. Do vậy, việc hình thành trung tâm logistics là

yêu cầu cấp thiết nhằm khai thác tối đa các dịch vụ giá trị gia tăng cao, thu hút thêm nguồn hàng vận chuyển qua cảng Quy Nhơn, tăng thêm nguồn thu cho tỉnh nhà.

Trung tâm logistics này cần đáp ứng được các yêu cầu sau:

Tạo ra được động lực, lợi thế và điều kiện thuận lợi để thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của Bình Định nói riêng và tiến tới là cho khu vực miền Trung – Tây Nguyên nói chung. Cụ thể, trung tâm logistics phải góp phần cắt giảm tổng chi phí logistics cho các doanh nghiệp thuộc các ngành kinh tế khác nhau, qua đó góp phần cắt giảm chi phí hoạt động của các doanh nghiệp trên địa bàn, tạo ra lợi thế cạnh tranh cho địa phương và cho Vùng.

Đảm bảo tính hiệu quả về mặt vận hành, tiết kiệm chi phí đầu tư, phù hợp với các điều kiện về ngân sách và nguồn nhân lực của địa phương. Cụ thể, trung tâm logistics giúp các doanh nghiệp phân phối hàng hóa và các luồng vận tải hợp lý, tránh được hiện tượng dư thừa, chồng chéo cơ sở hạ tầng, tiết kiệm vốn đầu tư.

Biển Bình Định trở thành cửa ngõ giao thương của Vùng.

Trên hành lang kinh tế đường 19 và duyên hải Nam Trung bộ: Hình thành 01 trung tâm logistics hạng II có quy mô tối thiểu 20 ha đến năm 2020 và trên 30 ha đến năm 2030; phạm vi hoạt động chủ yếu gồm các tỉnh Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận và hướng lên các tỉnh Tây Nguyên; kết nối với các cảng cạn, cảng biển (Quy Nhơn, Dung Quất, Ba Ngòi), cảng hàng không, nhà ga, bến xe, các khu công nghiệp, các cửa khẩu (thuộc các tỉnh vùng Tây Nguyên)...

Để tiết kiệm chi phí và nhanh chóng có nhà đầu tư phát triển trung tâm logistics tại Bình Định, đề xuất mời những nhà đầu tư đã có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực này cũng như có hệ thống dịch vụ rộng khắp cả nước để có thể kế thừa hệ thống hạ tầng của họ để phát triển dịch vụ ra phạm vi cả nước. Lựa chọn ưu tiên đáp ứng những điều kiện trên là Công ty Tân Cảng Sài Gòn. Hơn nữa, Tân Cảng Sài Gòn cũng đang có kế hoạch mở rộng hoạt động kinh doanh tại khu vực miền Trung – Tây Nguyên, do vậy, việc hình thành nên trung tâm logistics tại Bình Định sẽ mang tính khả thi cao.

2.2.3.3. Phát triển và nâng cao khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp logistics

Phát triển các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics với nhiều cấp độ quy mô, cơ cấu sở hữu, loại hình kinh doanh khác nhau. Thu hút các nhà đầu tư nước ngoài thiết lập văn phòng đại diện trên địa bàn tỉnh Bình Định đối với các dịch vụ đòi hỏi kỹ năng nghề nghiệp cao, có tiềm năng phát triển phạm vi cung ứng rộng và tham gia vào hội nhập kinh tế quốc tế.

Tập trung phát triển các doanh nghiệp có khả năng trực tiếp thực hiện toàn bộ các khâu trong chuỗi dịch vụ logistics.

Phát triển các hình thức liên doanh, liên kết trong hoạt động logistics, chuyên môn hoá theo mặt mạnh của mỗi công ty. Mỗi công ty sẽ đầu tư phát triển, củng cố thế mạnh của mình để cung cấp một chuỗi logistics hoàn chỉnh. Việc liên kết lại sẽ giúp các công ty giao nhận vừa và nhỏ tăng sức mạnh, chia sẻ nguồn lực, tận hưởng lợi thế nhờ

quy mô. Đẩy mạnh liên doanh, liên kết với các công ty logistics nước ngoài để chuyển giao công nghệ, tích lũy kinh nghiệm, tích lũy vốn. Sau một thời gian liên kết và học hỏi có thể tách ra để phát triển độc lập.

Tham gia vào hiệp hội ngành nghề cũng là giải pháp quan trọng giúp doanh nghiệp phát huy được thế mạnh, tiếng nói chung và nâng cao hiệu quả trong hoạt động kinh doanh. Thông qua các hiệp hội ngành nghề doanh nghiệp logistics trên địa bàn Bình Định sẽ nắm bắt được thực trạng cũng như là nhu cầu trên địa bàn để từ đó có kế hoạch cung ứng phù hợp với nhu cầu của các chủ hàng. Các doanh nghiệp có kế hoạch thâm nhập thị trường nào đòi hỏi doanh nghiệp logistics phải có được mạng lưới hoạt động ở thị trường đó, tìm hiểu phát luật ở thị trường đó giúp cho các chủ hàng thành công hơn trong chiến lược thâm nhập, từ đó khẳng định năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp logistics Bình Định.

Cần minh bạch hóa về tải trọng nhằm giúp doanh nghiệp vận tải, các chủ hàng thực hiện có hiệu quả.

Về phía các doanh nghiệp là chủ hàng: Cần có sự tin tưởng và ủng hộ các nhà vận tải hàng hóa và cung cấp dịch vụ logistics trong nước trong việc thuê phương tiện vận tải đa phương thức.

2.2.3.4. Về phía các nhà cung cấp dịch vụ: Chủ động nâng cao năng lực chuyên môn, hiểu biết luật pháp về vận tải, đầu tư trang thiết bị phù hợp, tăng tính cạnh tranh vươn lên cung cấp dịch vụ vận tải đa phương thức có chất lượng, cũng như các dịch vụ có giá trị gia tăng nhằm tối ưu chi phí với giá thành hợp lý đáp ứng từng phân khúc khách hàng và phục vụ đặc lực các chuỗi cung ứng, đem lại sự tin dùng của khách hàng.

2.2.3.5. Đào tạo nguồn nhân lực chuyên nghiệp, chất lượng cao cho ngành logistics

Cần phải có một chiến lược đào tạo nguồn nhân lực cụ thể, có những bước đi rõ ràng cho ngành logistics, một mặt nhằm đáp ứng nhanh nhu cầu nhân lực qua đào tạo cho ngành, mặt khác, đẩy nhanh chương trình đào tạo các chuyên gia logistics có kỹ năng ứng dụng và triển khai các thực hành quản trị logistics và chuỗi cung ứng theo kịp các địa phương đi đầu trong nước như thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương....

Đào tạo nguồn nhân lực theo hướng tiếp cận ngay với các chuẩn mực quốc tế, nhất là đối với đào tạo đại học để từng bước nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đạt tiêu chuẩn quốc tế. Trong giai đoạn trước mắt, Bình Định cần chú trọng hơn đến hệ thống đào tạo nghề để có thể tiếp cận ngay với công việc.

Kết hợp với Hiệp hội doanh nghiệp logistics Việt Nam, các chương trình của Bộ Giao thông vận tải, tổ chức các khóa đào tạo nghiệp vụ giao nhận, gom hàng đường biển, liên kết với trường Đại học Giao thông vận tải mở lớp đào tạo ngắn hạn về nghiệp vụ logistics.

Tăng cường đào tạo nhân viên tại chỗ bằng nguồn nhân lực sẵn có tại các doanh nghiệp Logistics. Nâng cao khả năng và trình độ của nhân viên, đặc biệt phải có trình độ cao về ngoại ngữ, chuyên môn sâu, có kiến thức rộng về địa lý, am tường luật lệ liên

quan đến xuất nhập khẩu, các quy định và luật Hải quan trong nước và quốc tế, thông thạo và hiểu biết về pháp luật quốc gia và luật quốc tế, có kiến thức về cả ngân hàng, bảo hiểm và hàng không, máy bay, tàu biển...

Về ngắn hạn các công ty, doanh nghiệp có thể lên kế hoạch đầu tư con người để đảm bảo cạnh tranh thắng lợi và cung cấp dịch vụ có hàm lượng chất xám cao hơn. Đào tạo và chuyên môn hóa lực lượng lo thủ tục Hải quan trong các công ty giao nhận quốc tế. Xây dựng kế hoạch, cử người đi tham quan, học hỏi ở nước ngoài, có chính sách đãi ngộ tốt và xứng đáng với các nhân viên giỏi chuyên môn, kỹ thuật.

Trong chiến lược dài hạn, Chính phủ và các cơ quan chức năng quan tâm trong xây dựng và hoạch định chính sách có định hướng, liên quan đến ngành Logistics. Thực hiện các văn bản dưới luật nhằm hiện thực hóa Bộ luật thương mại về Logistics, mở các bộ môn và khoa Logistics trong các trường đại học, cao đẳng kinh tế ngoại thương. Tìm kiếm các nguồn tài trợ trong nước và quốc tế cho các chương trình đào tạo ngắn hạn trong và ngoài nước. Phối hợp và tranh thủ hợp tác với các tổ chức FIATA, IATA và các tổ chức phi chính phủ khác để có nguồn kinh phí đào tạo thường xuyên hơn.

Địa phương có thể phối hợp hoặc hỗ trợ các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các trường đại học để đào tạo và tái đào tạo nguồn lực hiện có, thu hút lao động từ xã hội có trình độ đại học, cao đẳng chuyên ngành liên quan, am tường ngoại ngữ, có kiến thức địa lý, ngoại thương, cập nhật thường xuyên kỹ thuật mới trong nghiệp vụ giao nhận vận tải quốc tế. Các công ty cần có chương trình hỗ trợ sinh viên thực tập, thuyết trình về thực tiễn hoạt động ngành hiện nay ở Việt Nam và trên thế giới cho sinh viên. Các công ty phải có đóng góp vật chất cụ thể cho đào tạo, hỗ trợ chuyên môn cho các trường nếu muốn sử dụng sinh viên tốt nghiệp từ những trường này.

2.2.3.6. Đẩy mạnh hợp tác và ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ về lĩnh vực logistics

Phát triển dịch vụ logistics ở Bình Định cần hướng tới hình thành hệ thống logistics điện tử. Logistics điện tử dựa trên cơ sở ứng dụng triệt để các thành quả của công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả của logistics, đặc biệt là hệ thống mạng internet. Đây là xu hướng chung của các nước trên thế giới trong chiến lược phát triển logistics và cũng là điều kiện tiên quyết cho việc nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics.

Xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ cho cộng đồng logistics Bình Định và các doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Hệ thống thông tin, trao đổi dữ liệu bằng hệ thống máy tính đóng vai trò sống còn đối với việc quản lý cả quá trình hoạt động logistics, đặc biệt là quản lý sự di chuyển của hàng hóa và các chứng từ. Học hỏi và hợp tác để ứng dụng công nghệ mới, công nghệ thông tin, đặc biệt là thương mại điện tử vào quá trình hoạt động logistics sẽ góp phần quan trọng tiết kiệm được các chi phí, thông tin thông suốt đảm bảo cho quá trình hoạt động của doanh nghiệp thuận lợi, nhanh chóng và đạt hiệu quả. Cơ sở dữ liệu phải mạnh để nó thật sự giúp ích, là công cụ tuyên truyền, là cầu nối giữa cộng đồng logistics và các doanh nghiệp xuất nhập khẩu trên địa bàn tỉnh Bình Định nói riêng và cũng như trong cả nước.

Cần sớm tiêu chuẩn hóa dịch vụ logistics. Thiếu một quy chuẩn thống nhất là điều đang tồn tại rất rõ trong ngành dịch vụ logistics nước ta. Cho đến nay bản thân khái niệm logistics mới chỉ được đề cập đến trong Luật Thương mại như là một văn bản chính thức thừa nhận sự hiện diện của ngành này. Song ở cấp độ quản lý và điều hành thì lại chưa hề có một quy chuẩn cụ thể cho ngành dịch vụ này. Tuy vậy, chúng ta có thể học hỏi kinh nghiệm của nhiều nước đã đi trước để xây dựng một hệ tiêu chuẩn hướng dẫn cho doanh nghiệp mà ở đây vai trò của nhà nước và các hiệp hội, mà trước hết là các hiệp hội liên quan đến ngành dịch vụ logistics là cực kỳ cần thiết.

2.2.3.7. Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức về logistics

Nhà nước hỗ trợ tổ chức những hội thảo hay các khóa đào tạo về logistics dành cho lãnh đạo doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics.

Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics phải tự mình quảng bá cho loại hình dịch vụ này, giúp các doanh nghiệp khác nhận thức được về logistics và những nhu cầu tiềm tàng của họ.

Một trong những biện pháp để tăng cường nhận thức về logistics là thường xuyên tổ chức các cuộc tiếp xúc, trao đổi giữa các chuyên gia, nhà quản trị logistics chuyên nghiệp với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, các doanh nghiệp sản xuất có nhu cầu cao về dịch vụ logistics; tăng cường tổ chức các cuộc tọa đàm, trao đổi về logistics; mời các chuyên gia, doanh nghiệp logistics hàng đầu của nước ngoài giao lưu, hội thảo, học hỏi, trao đổi kinh nghiệm và cập nhật kiến thức mới về dịch vụ logistics,...

Doanh nghiệp cần chủ động phối hợp với các tổ chức, các trường đại học đào tạo về logistics của các nước phát triển để tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn và dài hạn về giao nhận kho vận, vận tải đa phương thức và về logistics, giúp các thành viên trong doanh nghiệp hiểu đúng bản chất và đặc điểm của logistics; đồng thời trao đổi kinh nghiệm và cập nhật những thông tin mới về những bước phát triển của logistics diễn ra trong nước và thế giới.

Các doanh nghiệp logistics nên thành lập và phát huy vai trò của bộ phận chuyên trách về công tác marketing. Cần phát triển một hệ thống chiến lược tiếp thị, quảng cáo hoàn chỉnh, đầu tư kinh phí thỏa đáng cho công tác marketing. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần đầu tư để hiện đại hóa các trang thiết bị, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để tạo điều kiện cho công tác quản lý cũng như công tác cung cấp dịch vụ của bản thân các doanh nghiệp đạt kết quả cao.

IV. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Một trong những yếu tố mang tính quyết định cho sự thành công của ngành dịch vụ logistics của một địa phương là lợi thế về địa lý, tức là địa phương đó phải nằm trong trung tâm vùng phát triển kinh tế, với một mạng lưới giao thông thuận tiện, có khả năng kết nối nhiều nguồn hàng. Đây chính là một trong những lợi thế lớn nhất của Bình Định so với nhiều địa phương khác dọc theo vùng duyên hải miền Trung và Tây Nguyên, với

trung tâm phát triển là Cảng Quy Nhơn. Do vậy, việc nghiên cứu giải pháp phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định trong thời gian tới là một hướng đi đúng đắn.

Qua quá trình thực hiện, đề tài đã rút ra được những kết quả nghiên cứu chính sau:

Thứ nhất, tổng kết lý luận và kinh nghiệm phong phú về phát triển dịch vụ logistics trên thế giới cũng như một số địa phương trong nước có sự thành công về phát triển ngành dịch vụ này, từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm phù hợp với điều kiện thực tế tại Bình Định.

Thứ hai, tiến hành điều tra thực tế nhằm đánh giá thực trạng phát triển logistics tại Bình Định. Mặc dù đã có những thành tựu đáng ghi nhận nhưng dịch vụ logistics tại Bình Định chỉ mới phát triển ở giai đoạn bước đầu, chưa khai thác hết tiềm năng phong phú của thị trường.

Thứ ba, có thể khẳng định Bình Định có tiềm năng lớn về phát triển dịch vụ logistics và hội đủ các điều kiện cần thiết để trở thành trung tâm logistics của khu vực miền Trung – Tây Nguyên.

Và cuối cùng, để khai thác hết những tiềm năng ấy, đề tài đưa ra các giải pháp đồng bộ, các đề xuất khả thi nhằm nhanh chóng đưa dịch vụ logistics phát triển thành ngành kinh tế có đóng góp cao vào GRDP của Bình Định trong thời gian tới.

Như vậy, đề tài đã đạt được hai mục tiêu đặt ra ban đầu khi thực hiện đề tài là đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định và đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ logistics Bình Định giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030.

2. Kiến nghị

*** Đối với Trung ương**

Cần sớm tiêu chuẩn hóa dịch vụ logistics. Hiện Việt Nam đang thiếu một quy chuẩn thống nhất cho ngành dịch vụ này.

Tập trung ưu tiên nguồn lực nâng cấp, mở rộng Quốc lộ 19

Hiện nay, trong các chính sách ưu đãi về thuế, logistics chưa được coi là một ngành được hưởng ưu đãi như một số ngành khác. Vì vậy, để dịch vụ logistics được phát triển nhanh và thuận lợi tại Bình Định, đề nghị Chính phủ cho phép tỉnh được vận dụng cho các doanh nghiệp khi đầu tư vào lĩnh vực logistics (*đầu tư kết cấu hạ tầng, xây dựng cảng biển, trung tâm logistics, cảng ICD*) được hưởng các ưu đãi áp dụng đối với các dự án đầu tư vào khu kinh tế Nhơn Hội.

*** Đối với UBND tỉnh Bình Định**

Ban hành đề án phát triển dịch vụ logistics tỉnh Bình Định đến năm 2020, tầm nhìn 2030 ./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tài liệu tham khảo Tiếng Việt

1. An Thị Thanh Nhân (2015), *Hướng đi chiến lược cho nhà cung ứng 3PL Việt Nam*, Vietnam Logistics Review (94), tr. 50-51.
2. Bộ giao thông vận tải (2015), *Báo cáo tổng kết 6 năm thi hành luật giao thông đường bộ năm 2008*.
3. Bộ luật dân sự số 33/2005/QH11 ngày 14/06/2005.
4. Bộ luật hàng hải số 40/2005/QH11 ngày 14/06/2005.
5. Bùi Ngọc Cường (2008), *Pháp luật về dịch vụ Logistics ở Việt Nam*, Tạp chí luật học, số 5, năm 2008, trang 16 – 25.
6. Cục Thống kê Bình Định (2015), *Niên giám thống kê tỉnh Bình Định*, năm 2009, 2010, 2014, 2015.
7. Đỗ Hoàng Toàn, Mai Văn Bru (2008), *Giáo trình quản lý nhà nước về kinh tế*, Nhà xuất bản trường đại học Kinh tế quốc dân.
8. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân Tích Dữ Liệu Nghiên Cứu Với SPSS*, NXB. Hồng Đức
9. Hồ Kỳ Minh (2013), *Giải pháp phát triển dịch vụ Logistics trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2013 – 2020*, Viện Nghiên cứu phát triển KT –XH Đà Nẵng.
10. Hồ Xuân Tiên (2012), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics tại thành phố Hồ Chí Minh của nhà cung cấp dịch vụ logistics*, Luận văn thạc sĩ, Trường đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
11. Lê Triệu (2011), *Báo cáo nghiên cứu về logistics thương mại tại Việt Nam và ASEAN*, MUTRAP.
12. Luật bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 17/06/2010.
13. Luật cạnh tranh số 27/2004/QH11 ngày 3/12/2004.
14. Luật doanh nghiệp số 68/2014/QH13 ngày 26/11/2014.
15. Luật đầu tư số 67/2014/QH13 ngày 26/11/2014.
16. Luật đường sắt số 35/2005/QH11 ngày 27/06/2005.
17. Luật giao thông đường bộ số 23/2008/QH12 ngày 13/11/2008.
18. Luật giao thông đường thủy nội địa số 48/2014/QH13 ngày 17/06/2014.
19. Luật hải quan số 54/2014/QH13 ngày 23/06/2014.
20. Luật hàng không dân dụng Việt Nam số 61/2014/QH13 ngày 21/11/2014.
21. Luật khoa học và công nghệ số 29/2013/QH13 ngày 18/06/2013.
22. Luật thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/06/2005.
23. Ngân hàng thế giới (2012) “*Kho vận hiệu quả- Chìa khóa để Việt Nam nâng cao năng lực cạnh tranh*”

24. Nghị định số 08/2015/NĐ-CP ngày 21/01/2015 quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan.
25. Nghị định số 115/2007/NĐ-CP ngày 05/07/2007 về điều kiện kinh doanh dịch vụ vận tải biển.
26. Nghị định số 118/2015/NĐ-CP ngày 12/11/2015 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Đầu tư.
27. Nghị định số 140/2007/NĐ-CP ngày 05/09/2007 quy định chi tiết Luật Thương mại về điều kiện kinh doanh dịch vụ logistics và giới hạn trách nhiệm đối với thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics.
28. Nghị định số 187/2013/NĐ-CP ngày 20/11/2013 quy định chi tiết thi hành Luật Thương mại về hoạt động mua bán hàng hóa quốc tế và các hoạt động đại lý mua, bán, gia công và quá cảnh hàng hóa với nước ngoài.
29. Nghị định số 21/2012/NĐ-CP ngày 21/3/2012 của Chính phủ về quản lý cảng biển và luồng hàng hải.
30. Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/06/2011 quy định chi tiết việc thi hành một số nội dung của luật bưu chính đã được chính phủ ban hành và có hiệu lực từ ngày 15/08/2011.
31. Nghị định số 49/2006/NĐ-CP ngày 18/05/2006 về thủ tục đăng kí tàu biển.
32. Nghị định số 87/2009/NĐ-CP ngày 19/10/2009 về vận tải đa phương thức.
33. Nghị định số 91/2009/NĐ-CP ngày 21/10/2009 về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô.
34. Nguyễn Như Tiên (2006), *Logistics - Khả năng ứng dụng và phát triển trong kinh doanh dịch vụ vận tải giao nhận ở Việt Nam*, NXB. Giao thông vận tải.
35. Nguyễn Quang Dong, Nguyễn Thị Minh (2013), *Giáo trình Kinh tế lượng*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân
36. Nguyễn Quốc Tuấn (2015), *Quản lý nhà nước đối với dịch vụ Logistics ở Cảng Hải Phòng*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung Ương.
37. Phạm Thị Minh Hà (2008), *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ cảng biển và sự thỏa mãn, hài lòng của khách hàng tại thành phố Hồ Chí Minh*, Trường đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh,
38. Quyết định 1037/ QĐ-TTg ngày 24/6/2014 về việc Phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.
39. Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 03/7/2015 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống trung tâm logistics trên địa bàn cả nước đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.

40. Quyết định số 1670/QĐ-UBND ngày 18/05/2015 phê duyệt Đồ án quy hoạch chi tiết xây dựng tỷ lệ 1/500 Trung tâm dịch vụ Logistics Tân Cảng miền Trung.
41. Quyết định số 1890/QĐ-UBND ngày 27/3/2014 phê duyệt Đề án “Phát triển ngành dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng đến năm 2015, tầm nhìn đến năm 2020”
42. Quyết định số 2190/2009/QĐ-TTg ngày 24/12/2009 phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.
43. Quyết định số 2223/QĐ-TTG ngày 13/12/2011 phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống cảng cạn Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.
44. Quyết định số 33/2007/QĐ-BGTVT ngày 17/7/2007 Công bố vùng nước các cảng biển thuộc địa phận tỉnh Bình Định, tỉnh Phú Yên và khu vực quản lý của Cảng vụ hàng hải Quy Nhơn.
45. Quyết định số 3507/QĐ-UBND ngày 8/10/2015 về việc phê duyệt điều chỉnh quy hoạch Phát triển giao thông vận tải tỉnh Bình Định đến năm 2020, định hướng 2030.
46. Quyết định số 495/QĐ-TTg ngày 14/04 /2015 Phê duyệt Điều chỉnh quy hoạch chung thành phố Quy Nhơn và vùng phụ cận đến năm 2035, tầm nhìn đến năm 2050.
47. Quyết định số 705/QĐ-UBND ngày 16/12/2008 phê duyệt quy hoạch phát triển giao thông vận tải tỉnh Bình Định đến năm 2020.
48. Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 05/3/2012 phê duyệt Quy hoạch phát triển thương mại tỉnh Bình Định giai đoạn 2011-2020 và định hướng đến năm 2025.
49. Quyết định số 1764/QĐ-BGTVT ngày 03/8/2011 Quy hoạch chi tiết nhóm cảng biển Nam Trung Bộ (nhóm 4) đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030.
50. Sa Huỳnh (2016), *Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải: Thiếu các cảng cạn*, Báo Bà Rịa – Vũng Tàu số tháng 4/2016
51. TS. Đặng Thị Thu Hương (2010), *Phát triển các doanh nghiệp Logistics ở nước ta*, Tạp chí Thông tin và Dự báo Kinh tế xã hội, số 54.
52. TS. Phạm Thị Thanh Bình (2009), *Một số nhân tố thúc đẩy hội nhập nhanh các dịch vụ hậu cần ở ASEAN*, Tạp chí Những vấn đề kinh tế và chính trị thế giới, số 9.
53. Thông tư số 35/2013/TT-BGTVT ngày 21/10/2013 quy định về xếp hàng hóa trên xe ô tô khi tham gia giao thông trên đường bộ.
54. Thông tư số 42/2015/TT-BTC ngày 27/03/2015 quy định về thủ tục hải quan đối với phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh.
55. Viện nghiên cứu phát triển KT - XH tỉnh Bình Định (2015), *Kết quả điều tra doanh nghiệp năm 2015*.

B. Tài liệu tham khảo Tiếng Anh

1. A Parasuraman (1988), *SERQUAL: A multiple – Item scale for measuring customer perception of service quality*
2. Asian Development Bank (2012), *Transport efficiency through logistics development- policy study*
3. Dr. Jose Tongzon (2004), *Determinants of Competitiveness in Logistics: Implications for the Region*, National University of Singapore
4. ERC Working Group on logistics (2002), *Developing Singapore into a global integrated logistics Hub.*, International Enterprise Singapore.
5. Gerbing & Anderson (1988), *An Update Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and Its Assessments*, Journal of Marketing Research, Vol.25, 186-192.
6. Hair & ctg (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall International, Inc.
7. Hasnida Zakaria, Suhaiza Zailani, Yudi Fernando (2010), *Moderating Role of Logistics Information Technology, on the Logistics Relationships and Logistics Service Quality*, Operations and Supply Chain management Vol. 3, No. 3, September 2010, pp. 134-147.
8. Jabnoun & Al-Tamimi (2003), *Measuring perceived service quality at UAE commercial banks*, International Journal of Quality and Reliability Management.
9. James R. Stock và Douglas M. Lambert (2001), *Strategic Logistics Management*, Irwin McGraw – Hill – US.
10. Melissa Sánchez (2015), *Competitiveness Drivers: A Comparison of Panama, Singapore and Rotterdam Maritime Clusters*, Georgia Tech Panama Logistics Innovation and research Center
11. Rickard Bergqvist (2010), *Developing a conceptual Framework of international Logistics centres*, Gothenburg University
12. Ruth Banomyong, P. Cookb and P. Kentb (2008), *Formulating Regional Logistics Development Policy - The Case of ASEAN*, Thammasat University.
13. Thai Văn Vinh (2005), *Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence*, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics
14. UNESCAP (2013), *Guide to key issues in development of logistics policy*

PHỤ LỤC

(15) PHỤ LỤC 1: MÔ HÌNH 1

PHỤ LỤC 1A: KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG THANG ĐO

(7) Thang đo KKPL

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KKPL1 các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics	16,59	9,254	,389	,790
KKPL2 Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chông chéo mâu thuẫn	16,70	9,097	,440	,779
KKPL3 Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn	16,59	7,886	,676	,724
KKPL4 Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn	16,77	8,179	,553	,754
KKPL5 Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn	16,93	7,668	,545	,760
KKPL6 Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics	16,63	8,279	,675	,729

(8) Thang đo KCHT

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,861	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KCHT1 Tại Bình Định, kết cấu hạ tầng cho vận tải hàng hóa không đồng bộ	17,52	9,852	,743	,821
KCHT2 Hệ thống đường kết nối với cảng Quy Nhơn chưa được đầu tư đúng mức	17,58	9,446	,799	,809
KCHT3 Thường xuyên xảy ra tình trạng ùn tắc ảnh hưởng đến hoạt động logistics	17,45	10,903	,630	,843
KCHT4 Hệ thống đường kết nối với sân bay Phù Cát chưa được đầu tư đúng mức	17,83	9,067	,751	,818
KCHT5 Bình Định chưa chú trọng quy hoạch mặt bằng cho phát triển logistics	17,73	9,715	,643	,840
KCHT6 Mặt bằng kho bãi đáp ứng được yêu cầu của khách hàng	17,56	11,575	,381	,881

(9) Thang đo MTKT

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,909	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTKT1 GDP tác động đến việc phát triển dịch vụ logistics	15,95	16,913	,566	,916
MTKT2 Xu hướng phát triển dịch vụ thuê ngoài đối với dịch vụ logistics ngày càng tăng	16,37	13,689	,840	,879
MTKT3 Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics ngày càng gay gắt	16,37	14,847	,743	,894
MTKT4 Đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh	16,19	14,554	,824	,882
MTKT5 Kim ngạch XNK tăng giúp dịch vụ logistics phát triển theo	16,21	15,156	,767	,891
MTKT6 Các thay đổi về thuế suất đối với hàng hóa XNK ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ logistics	16,30	14,592	,756	,892

(10) Thang đo VHXH

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,360	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VHXH1 Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả hơn	13,95	14,597	,381	,245
VHXH2 Các DN trong ngành logistics thường xuyên liên kết với nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ	13,53	6,736	,078	,760
VHXH3 DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ	14,06	14,396	,352	,245
VHXH4 DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn	13,73	15,042	,330	,272
VHXH5 Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao	13,85	14,926	,309	,273

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,760	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VHXH1 Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả hơn	10,20	4,203	,543	,712
VHXH3 DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ	10,31	3,754	,599	,682
VHXH4 DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn	9,98	4,105	,623	,672
VHXH5 Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao	10,10	4,305	,479	,746

(11) Thang đo CNTT

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,815	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CNTT1 CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics	19,64	16,466	,565	,789
CNTT2 CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics	19,64	16,297	,606	,783
CNTT3 CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa	19,68	16,242	,567	,788
CNTT4 DN ứng dụng CNTT trong khai thác dịch vụ logistics tốt	19,81	15,670	,582	,785
CNTT5 DN có phần mềm theo dõi tình trạng hàng hóa	20,22	15,120	,644	,774
CNTT6 Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi	19,95	15,545	,568	,787
CNTT7 Hoạt động của DN hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT	20,20	15,866	,404	,824

(12) Thang đo ĐGC

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,873	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ĐGC1 Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định hiện tại khá phát triển	6,79	3,114	,655	,906
ĐGC2 Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định sẽ phát triển mạnh	6,96	2,672	,769	,809
ĐGC3 Dịch vụ logistics giúp nâng cao hiệu quả kinh tế- xã hội	6,92	2,414	,856	,724

PHỤ LỤC 1B: KIỂM ĐỊNH EFA

(1) Kiểm định EFA lần 1

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,799
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2717,496
	df	406
	Sig.	,000

Total Variance Explained										
Component		Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
		Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11,775	40,603	40,603	11,775	40,603	40,603	5,206	17,951	17,951	
2	3,145	10,844	51,447	3,145	10,844	51,447	4,042	13,939	31,890	
3	2,222	7,661	59,108	2,222	7,661	59,108	3,736	12,883	44,774	
4	1,978	6,820	65,928	1,978	6,820	65,928	3,049	10,515	55,289	
5	1,663	5,735	71,663	1,663	5,735	71,663	2,403	8,285	63,574	
6	1,183	4,081	75,744	1,183	4,081	75,744	2,397	8,264	71,838	
7	1,050	3,621	79,365	1,050	3,621	79,365	2,183	7,527	79,365	
8	,855	2,947	82,312							
9	,652	2,249	84,561							
10	,637	2,195	86,757							
11	,546	1,881	88,638							
12	,447	1,542	90,180							
13	,420	1,448	91,628							
14	,363	1,251	92,879							
15	,344	1,186	94,065							
16	,328	1,133	95,198							
17	,244	,843	96,041							
18	,190	,655	96,695							
19	,166	,574	97,269							
20	,150	,516	97,785							
21	,125	,431	98,216							
22	,112	,388	98,604							

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	23	,093	,320	98,924					
	24	,083	,285	99,209					
	25	,061	,211	99,420					
	26	,059	,203	99,623					
	27	,039	,136	99,759					
	28	,037	,129	99,888					
	29	,033	,112	100,000					

Rotated Component Matrixa							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
KKPL1 các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics							,879
KKPL2 Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chông chéo mâu thuẫn							,816
KKPL3 Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn				,628			
KKPL4 Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn				,703			
KKPL5 Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn							
KKPL6 Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics				,765			
KCHT1 Tại Bình Định, kết cấu hạ tầng cho vận tải hàng hóa không đồng bộ		,797					
KCHT2 Hệ thống đường kết nối với cảng Quy Nhơn chưa được đầu tư đúng mức		,889					
KCHT3 Thường xuyên xảy ra tình trạng ùn tắc ảnh hưởng đến hoạt động logistics		,748					
KCHT4 Hệ thống đường kết nối với sân bay Phù Cát chưa được đầu tư đúng mức		,781					
KCHT5 Bình Định chưa chú trọng quy hoạch mặt bằng cho phát triển logistics							
KCHT6 Mặt bằng kho bãi đáp ứng được yêu cầu của khách hàng					,799		
MTKT1 GDP tác động đến việc phát triển dịch vụ logistics			,593				
MTKT2 Xu hướng phát triển dịch vụ thuê ngoài đối với dịch vụ logistics ngày càng tăng	,792						
MTKT3 Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics ngày càng gay gắt	,800						
MTKT4 Đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh	,870						

Rotated Component Matrixa							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
MTKT5 Kim ngạch XNK tăng giúp dịch vụ logistics phát triển theo	,722						
MTKT6 Các thay đổi về thuế suất đối với hàng hóa XNK ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ logistics	,590						
VHXH1 Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả on	,642				,650		
VHXH3 DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ							
VHXH4 DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn			,615				
VHXH5 Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao			,588				
CNTT1 CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics				,608			
CNTT2 CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics			,559				
CNTT3 CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa			,861				
CNTT4 DN ứng dụng CNTT trong khai thác dịch vụ logistics tốt			,644				
CNTT5 DN có phần mềm theo dõi tình trạng hàng hóa						,820	
CNTT6 Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi						,879	
CNTT7 Hoạt động của DN hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT					,528		

(2) Kiểm định EFA lần 2

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,789
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2597,354
	df	378
	Sig.	,000

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	11,204	40,015	40,015	11,204	40,015	40,015	5,015	17,910	17,910	
2	3,145	11,231	51,245	3,145	11,231	51,245	3,941	14,076	31,986	
3	2,222	7,935	59,180	2,222	7,935	59,180	3,494	12,480	44,466	
4	1,972	7,043	66,223	1,972	7,043	66,223	3,140	11,213	55,678	
5	1,655	5,909	72,132	1,655	5,909	72,132	2,371	8,468	64,146	
6	1,179	4,210	76,342	1,179	4,210	76,342	2,287	8,169	72,316	
7	1,030	3,680	80,022	1,030	3,680	80,022	2,158	7,706	80,022	
8	,830	2,964	82,985							
9	,650	2,320	85,306							
10	,562	2,007	87,313							
11	,498	1,778	89,090							
12	,444	1,585	90,675							
13	,400	1,430	92,106							
14	,362	1,292	93,398							
15	,334	1,194	94,592							
16	,276	,984	95,576							
17	,196	,700	96,277							
18	,189	,675	96,952							
19	,163	,582	97,534							
20	,146	,520	98,054							
21	,125	,446	98,500							
22	,094	,337	98,837							
23	,092	,330	99,167							
24	,061	,219	99,386							
25	,060	,213	99,599							
26	,040	,143	99,742							
27	,039	,139	99,881							
28	,033	,119	100,000							

(3) Kiểm định EFA lần 3

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,788
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2442,771
	df	351
	Sig.	,000

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	10,752	39,823	39,823	10,752	39,823	39,823	5,060	18,742	18,742	
2	3,138	11,621	51,444	3,138	11,621	51,444	3,726	13,800	32,542	
3	2,135	7,907	59,351	2,135	7,907	59,351	3,250	12,038	44,580	
4	1,952	7,230	66,581	1,952	7,230	66,581	2,974	11,014	55,594	
5	1,593	5,900	72,481	1,593	5,900	72,481	2,358	8,732	64,326	
6	1,165	4,316	76,797	1,165	4,316	76,797	2,261	8,372	72,699	
7	1,023	3,787	80,584	1,023	3,787	80,584	2,129	7,885	80,584	
8	,661	2,448	83,032							
9	,615	2,277	85,309							
10	,560	2,076	87,385							
11	,496	1,838	89,223							
12	,442	1,638	90,861							
13	,384	1,424	92,285							
14	,350	1,297	93,581							
15	,334	1,236	94,817							
16	,275	1,017	95,834							
17	,191	,708	96,542							
18	,184	,680	97,222							
19	,161	,597	97,819							
20	,139	,516	98,335							
21	,105	,387	98,722							
22	,093	,345	99,067							
23	,068	,254	99,321							
24	,061	,227	99,548							
25	,047	,175	99,723							
26	,040	,147	99,870							
27	,035	,130	100,000							

Rotated Component Matrix							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
MTKT4 Đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh	,883						
MTKT3 Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics ngày càng gay gắt	,800						
MTKT2 Xu hướng phát triển dịch vụ thuê ngoài đối với dịch vụ logistics ngày càng tăng	,786						

Rotated Component Matrixa							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
MTKT5 Kim ngạch XNK tăng giúp dịch vụ logistics phát triển theo	,753						
VHXH1 Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả on	,662					,626	
MTKT6 Các thay đổi về thuế suất đối với hàng hóa XNK ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ logistics	,612						
KCHT2 Hệ thống đường kết nối với cảng Quy Nhơn chưa được đầu tư đúng mức		,890					
KCHT1 Tại Bình Định, kết cấu hạ tầng cho vận tải hàng hóa không đồng bộ		,814					
KCHT4 Hệ thống đường kết nối với sân bay Phù Cát chưa được đầu tư đúng mức		,773					
KCHT3 Thường xuyên xảy ra tình trạng ùn tắc ảnh hưởng đến hoạt động logistics		,773					
KCHT5 Bình Định chưa chú trọng quy hoạch mặt bằng cho phát triển logistics		,503					
CNTT3 CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa			,863				
VHXH5 Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao			,645				
MTKT1 GDP tác động đến việc phát triển dịch vụ logistics			,613				
CNTT4 DN ứng dụng CNTT trong khai thác dịch vụ logistics tốt	,508		,597				
VHXH4 DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn			,553				
KKPL6 Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics				,757			
KKPL4 Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn				,685			
KKPL3 Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn				,645			
CNTT1 CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics				,627			
CNTT2 CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics				,517			
CNTT6 Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi					,871		
CNTT5 DN có phần mềm theo dõi tình trạng hàng hóa					,847		
KCHT6 Mặt bằng kho bãi đáp ứng được yêu cầu của khách hàng						,786	
CNTT7 Hoạt động của DN hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT					,539	,553	
KKPL1 các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics							,889
KKPL2 Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chồng chéo mâu thuẫn							,797

(16) PHỤ LỤC 1C: KIỂM ĐỊNH SPEARMAN

Correlations									
			ABSRES	F1 Môi trường kinh tế	F2 Kết cấu hạ tầng	F3 Nhận thức doanh nghiệp	F5 Công nghệ thông tin	F6 Liên kết doanh nghiệp	F7 Chính sách quản lý
Spearman's rho	ABSRES	Correlation Coefficient	1,000	-,059	-,093	-,070	-,062	-,123	-,073
		Sig. (2-tailed)	.	,565	,226	,497	,546	,233	,478
		N	96	96	96	96	96	96	96
	F1 Môi trường kinh tế	Correlation Coefficient	-,059	1,000	,052	,058	,030	,046	,002
		Sig. (2-tailed)	,565	.	,616	,573	,769	,660	,982
		N	96	96	96	96	96	96	96
	F2 Kết cấu hạ tầng	Correlation Coefficient	-,093	,052	1,000	-,046	-,078	,023	,027
		Sig. (2-tailed)	,226	,616	.	,654	,453	,822	,794
		N	96	96	96	96	96	96	96
	F3 Nhận thức doanh nghiệp	Correlation Coefficient	-,070	,058	-,046	1,000	,107	,108	,051
		Sig. (2-tailed)	,497	,573	,654	.	,300	,296	,619
		N	96	96	96	96	96	96	96
	F5 Công nghệ thông tin	Correlation Coefficient	-,062	,030	-,078	,107	1,000	,035	-,105
		Sig. (2-tailed)	,546	,769	,453	,300	.	,734	,307
		N	96	96	96	96	96	96	96
	F6 Liên kết doanh nghiệp	Correlation Coefficient	-,123	,046	,023	,108	,035	1,000	,101
		Sig. (2-tailed)	,233	,660	,822	,296	,734	.	,327
		N	96	96	96	96	96	96	96
	F7 Chính sách quản lý	Correlation Coefficient	-,073	,002	,027	,051	-,105	,101	1,000
		Sig. (2-tailed)	,478	,982	,794	,619	,307	,327	.
		N	96	96	96	96	96	96	96

PHỤ LỤC 2: MÔ HÌNH 2

PHỤ LỤC 2A: KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG THANG ĐO

(1) Thang đo CSVC

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,627	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1 Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng	16,81	12,975	,459	,567
CSVC2 Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng	16,89	12,871	,492	,559
CSVC3 Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện	16,83	12,483	,538	,543
CSVC4 Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	16,96	12,320	,498	,547
CSVC5 Điều kiện vệ sinh kho bãi tại NCC tốt	17,00	8,587	,220	,815
CSVC6 Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt	16,93	12,613	,566	,543

Thang đo CSVC sau khi loại biến CSVC5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,815	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1 Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng	13,52	5,755	,623	,774
CSVC2 Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng	13,61	5,805	,623	,774
CSVC3 Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện	13,54	5,484	,685	,754
CSVC4 Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	13,67	5,735	,517	,809
CSVC6 Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt	13,65	5,969	,592	,783

(2) Thang đo NL

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,872	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL1 Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm	13,90	6,278	,688	,848
NL2 Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng	14,00	5,761	,775	,826
NL3 Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng	13,98	6,330	,658	,855
NL4 Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng	14,24	5,558	,755	,831
NL5 NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng	14,16	6,118	,628	,863

(3) Thang đo QTPV

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,830	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QTPV1 NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng	26,30	35,942	,463	,822
QTPV2 Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	26,31	35,559	,513	,818
QTPV3 Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng	26,67	31,742	,740	,792
QTPV4 Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	26,68	31,964	,730	,794
QTPV5 Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng	26,67	32,023	,754	,792
QTPV6 Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao	26,54	32,861	,684	,800
QTPV7 NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng	26,59	32,235	,703	,796
QTPV8 NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng	26,59	32,785	,713	,798
QTPV9 NCC luôn tiếp tục cải tiến hướng đến nhu cầu khách hàng	26,33	30,004	,265	,908

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QTPV1 NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng	22,80	25,707	,495	,912
QTPV2 Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	22,80	25,337	,553	,908
QTPV3 Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng	23,17	21,964	,794	,887
QTPV4 Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	23,18	22,173	,782	,889
QTPV5 Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng	23,16	22,354	,791	,888
QTPV6 Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao	23,04	23,016	,725	,894
QTPV7 NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng	23,08	22,548	,735	,893
QTPV8 NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng	23,08	23,098	,737	,893

(4) Thang đo NLPV

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,891	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV1 Tốc độ thực hiện dịch vụ nhanh chóng	20,60	15,432	,668	,878
NLPV2 NCC luôn cung cấp dịch vụ một cách đáng tin cậy (thực hiện đúng cam kết, giao nhận hàng đúng hạn)	20,41	15,852	,702	,875
NLPV3 NCC luôn cung cấp dịch vụ đồng nhất giữa các khách hàng	20,61	15,744	,641	,881
NLPV4 NCC luôn đảm bảo an toàn cho hàng hóa	20,49	15,216	,719	,872
NLPV5 NCC luôn đảm bảo độ chính xác của chứng từ	20,54	15,537	,706	,874
NLPV6 Các dịch vụ của NCC đa dạng và luôn sẵn có	20,51	15,408	,691	,875
NLPV7 NCC có khả năng đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng	20,77	14,604	,701	,875

(5) Thang đo GIACA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GIACA1 Giá cước dịch vụ của NCC hợp lý, cạnh tranh	6,43	3,020	,792	,690
GIACA2 Giá cước dịch vụ của NCC đúng như cam kết	6,29	3,231	,740	,744
GIACA3 Ngoài giá cước dịch vụ, DN thường xuyên phải chi trả những chi phí không chính thức để dịch vụ thuận tiện hơn	6,45	2,926	,600	,896

(6) Thang đo UYTIN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
UYTIN1 NCC có uy tín, tin cậy trên thị trường	6,81	2,691	,783	,852
UYTIN2 NCC có cách ứng xử, trách nhiệm đối với an toàn trong khai thác, làm hàng	6,78	2,536	,837	,804
UYTIN3 NCC luôn đảm bảo yếu tố môi trường trong khai thác	6,92	2,559	,749	,883

(7) Thang đo ĐGC

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,884	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DGC1 DN hài lòng với cung cách phục vụ của NCC	6,81	2,868	,722	,881
DGC2 DN hài lòng với cơ sở vật chất của NCC	6,92	2,768	,751	,856
DGC3 DN hài lòng với chất lượng dịch vụ của NCC	6,88	2,443	,856	,760

PHỤ LỤC 2B: KIỂM ĐỊNH EFA

(1) Kiểm định EFA lần 1

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,884
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5526,111
	df	465
	Sig.	,000

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues				Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
	1	12,595	40,631	40,631	12,595	40,631	40,631	5,492	17,715	17,715
2	2,886	9,309	49,939	2,886	9,309	49,939	4,207	13,571	31,286	
3	2,194	7,079	57,018	2,194	7,079	57,018	3,571	11,519	42,805	

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
4	1,673	5,396	62,414	1,673	5,396	62,414	3,549	11,449	54,254	
5	1,410	4,548	66,962	1,410	4,548	66,962	2,887	9,313	63,567	
6	1,149	3,708	70,670	1,149	3,708	70,670	2,202	7,103	70,670	
7	,959	3,095	73,765							
8	,775	2,500	76,264							
9	,754	2,432	78,697							
10	,658	2,123	80,819							
11	,612	1,973	82,793							
12	,520	1,676	84,469							
13	,510	1,646	86,114							
14	,469	1,514	87,628							
15	,401	1,294	88,922							
16	,367	1,185	90,107							
17	,345	1,114	91,221							
18	,324	1,046	92,267							
19	,299	,964	93,231							
20	,275	,886	94,117							
21	,260	,837	94,955							
22	,239	,771	95,726							
23	,227	,734	96,460							
24	,212	,683	97,143							
25	,179	,578	97,721							
26	,161	,520	98,241							
27	,152	,491	98,733							
28	,116	,373	99,106							
29	,106	,343	99,448							
30	,095	,305	99,754							
31	,076	,246	100,000							

Ma trận xoay nhân tố

Rotated Component Matrixa						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
CSVC1 Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng					,779	
CSVC2 Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng					,768	
CSVC3 Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện					,592	
CSVC4 Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	,594					
CSVC6 Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt					,610	
NL1 Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm				,777		
NL2 Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng				,840		
NL3 Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng				,746		
NL4 Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng				,771		
NL5 NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng				,612		
QTPV1 NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng						,609
QTPV2 Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng						,657
QTPV3 Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng	,714					
QTPV4 Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	,811					
QTPV5 Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng	,814					
QTPV6 Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao	,746					
QTPV7 NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng	,697					
QTPV8 NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng	,651					
NLPV1 Tốc độ thực hiện dịch vụ nhanh chóng						
NLPV2 NCC luôn cung cấp dịch vụ một cách đáng tin cậy (thực hiện đúng cam kết, giao nhận hàng đúng hạn)			,621			
NLPV3 NCC luôn cung cấp dịch vụ đồng nhất giữa các khách hàng			,510			,512
NLPV4 NCC luôn đảm bảo an toàn cho hàng hóa			,655			

Rotated Component Matrixa						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
NLPV5 NCC luôn đảm bảo độ chính xác của chứng từ			,696			
NLPV6 Các dịch vụ của NCC đa dạng và luôn sẵn có			,671			
NLPV7 NCC có khả năng đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng	,575		,595			
GIACA1 Giá cước dịch vụ của NCC hợp lý, cạnh tranh		,765				
GIACA2 Giá cước dịch vụ của NCC đúng như cam kết		,814				
GIACA3 Ngoài giá cước dịch vụ, DN thường xuyên phải chi trả những chi phí không chính thức để dịch vụ thuận tiện hơn		,601				
UYTIN1 NCC có uy tín, tin cậy trên thị trường		,777				
UYTIN2 NCC có cách ứng xử, trách nhiệm đối với an toàn trong khai thác, làm hàng		,773				
UYTIN3 NCC luôn đảm bảo yếu tố môi trường trong khai thác		,710				

(2) Kiểm định EFA lần 2

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,877
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5296,256
	df	435
	Sig.	,000

Total Variance Explained										
Component		Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
		Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	12,077	40,256	40,256	12,077	40,256	40,256	5,541	18,470	18,470
	2	2,886	9,619	49,875	2,886	9,619	49,875	4,165	13,884	32,354
	3	2,188	7,294	57,169	2,188	7,294	57,169	3,499	11,664	44,018
	4	1,652	5,508	62,677	1,652	5,508	62,677	3,142	10,475	54,493
	5	1,400	4,668	67,345	1,400	4,668	67,345	2,773	9,242	63,735
	6	1,147	3,824	71,169	1,147	3,824	71,169	2,230	7,434	71,169
	7	,934	3,114	74,284						
	8	,767	2,557	76,841						
	9	,741	2,470	79,311						
	10	,613	2,044	81,355						
	11	,579	1,931	83,285						
	12	,513	1,711	84,996						
	13	,470	1,565	86,561						

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
14	,466	1,554	88,115						
15	,375	1,250	89,365						
16	,365	1,218	90,583						
17	,327	1,091	91,673						
18	,321	1,070	92,744						
19	,288	,961	93,704						
20	,275	,915	94,620						
21	,243	,811	95,431						
22	,235	,782	96,213						
23	,224	,746	96,959						
24	,199	,663	97,622						
25	,164	,546	98,167						
26	,154	,512	98,680						
27	,116	,387	99,067						
28	,107	,356	99,423						
29	,097	,322	99,745						
30	,077	,255	100,000						

Rotated Component Matrixa						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
QTPV5 Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng	,814					
QTPV4 Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng	,809					
QTPV6 Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao	,760					
QTPV3 Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng	,716					
QTPV7 NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng	,712					
QTPV8 NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng	,648					
CSVC4 Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt	,605					
NLPV7 NCC có khả năng đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng	,594			,574		
GIACA2 Giá cước dịch vụ của NCC đúng như cam kết		,814				
UYTIN1 NCC có uy tín, tin cậy trên thị trường		,777				
UYTIN2 NCC có cách ứng xử, trách nhiệm đối với an toàn trong khai thác, làm hàng		,770				
GIACA1 Giá cước dịch vụ của NCC hợp lý, cạnh tranh		,770				
UYTIN3 NCC luôn đảm bảo yếu tố môi trường trong khai thác		,709				
GIACA3 Ngoài giá cước dịch vụ, DN thường xuyên phải chi trả những chi phí không chính thức để dịch vụ thuận tiện hơn		,602				

Rotated Component Matrixa						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
NL2 Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng			,840			
NL1 Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm			,776			
NL4 Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng			,770			
NL3 Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng			,752			
NL5 NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng			,612			
NLPV5 NCC luôn đảm bảo độ chính xác của chứng từ				,684		
NLPV6 Các dịch vụ của NCC đa dạng và luôn sẵn có				,671		
NLPV4 NCC luôn đảm bảo an toàn cho hàng hóa				,632		
NLPV2 NCC luôn cung cấp dịch vụ một cách đáng tin cậy (thực hiện đúng cam kết, giao nhận hàng đúng hạn)				,589		
NLPV3 NCC luôn cung cấp dịch vụ đồng nhất giữa các khách hàng				,510		,508
CSVC1 Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng					,781	
CSVC2 Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng					,768	
CSVC6 Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt					,620	
CSVC3 Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện					,594	
QTPV2 Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng						,668
QTPV1 NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng						,615

PHỤ LỤC 2C: KIỂM ĐỊNH SPEARMAN

Correlations									
			ABSRES	F1 Quy trình phục vụ	F2 Giá trị thương hiệu	F3 Nguồn nhân lực	F4 Năng lực phục vụ	F5 Cơ sở vật chất	F6 Ứng dụng công nghệ thông tin
Spearman's rho	ABSRES	Correlation Coefficient	1,000	-,121	-,198	-,122	-,107	-,040	-,179
		Sig. (2-tailed)	.	,066	,003	,290	,105	,550	,007
		N	230	230	230	230	230	230	230
	F1 Quy trình phục vụ	Correlation Coefficient	-,121	1,000	,073	,043	,050	,046	,072
		Sig. (2-tailed)	,066	.	,269	,519	,452	,488	,276
		N	230	230	230	230	230	230	230
	F2 Giá trị thương hiệu	Correlation Coefficient	-,198	,073	1,000	-,004	,069	-,058	,029
		Sig. (2-tailed)	,003	,269	.	,951	,294	,378	,664
		N	230	230	230	230	230	230	230

Correlations									
			ABSRES	F1 Quy trình phục vụ	F2 Giá trị thương hiệu	F3 Nguồn nhân lực	F4 Năng lực phục vụ	F5 Cơ sở vật chất	F6 Ứng dụng công nghệ thông tin
	F3 Nguồn nhân lực	Correlation Coefficient	-,122	,043	-,004	1,000	,024	,014	,092
		Sig. (2-tailed)	,290	,519	,951	.	,713	,834	,165
		N	230	230	230	230	230	230	230
	F4 Năng lực phục vụ	Correlation Coefficient	-,107	,050	,069	,024	1,000	,030	,079
		Sig. (2-tailed)	,105	,452	,294	,713	.	,649	,234
		N	230	230	230	230	230	230	230
	F5 Cơ sở vật chất	Correlation Coefficient	-,040	,046	-,058	,014	,030	1,000	,032
		Sig. (2-tailed)	,550	,488	,378	,834	,649	.	,628
		N	230	230	230	230	230	230	230
	F6 Ứng dụng công nghệ thông tin	Correlation Coefficient	-,179	,072	,029	,092	,079	,032	1,000
		Sig. (2-tailed)	,007	,276	,664	,165	,234	,628	.
		N	230	230	230	230	230	230	230

PHỤ LỤC 3: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT
TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI

Mẫu số 1
Tỉnh:

PHIẾU KHẢO SÁT KHẢ NĂNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI BÌNH ĐỊNH

Kính thưa ông/ bà!

Được UBND tỉnh Bình Định giao thực hiện Đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 – 2020, tầm nhìn 2030*”, với mục tiêu Đề tài đạt chất lượng cao, phục vụ thiết thực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế - Xã hội Bình Định rất mong nhận được những thông tin xác thực và hữu ích từ quý ông/bà. Những thông tin ông/bà cung cấp sẽ được cam kết bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Nếu lựa chọn phương án nào, xin ông/bà đánh dấu ✓ vào ô □.

A. Thông tin chung về doanh nghiệp

Xin Quý doanh nghiệp cung cấp một số thông tin sau:

1. Loại hình doanh nghiệp

<input type="checkbox"/>	Doanh nghiệp Nhà nước
<input type="checkbox"/>	Doanh nghiệp ngoài Nhà nước
<input type="checkbox"/>	Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài

2. Quy mô vốn đầu tư của doanh nghiệp

<input type="checkbox"/>	< 10 tỷ đồng	<input type="checkbox"/>	> 50 tỷ đồng
<input type="checkbox"/>	Từ 10 tỷ đến 50 tỷ đồng		

3. Số lao động trong doanh nghiệp

<input type="checkbox"/>	< 10 người	<input type="checkbox"/>	Từ 50 đến 100 người
<input type="checkbox"/>	Từ 10 đến 50 người	<input type="checkbox"/>	> 100 người

4. Loại hình dịch vụ doanh nghiệp đang cung cấp (có thể chọn nhiều hơn 1)

<input type="checkbox"/>	Dịch vụ vận tải	<input type="checkbox"/>	Dịch vụ đại lý hải quan
<input type="checkbox"/>	Dịch vụ bao bì, đóng gói	<input type="checkbox"/>	Dịch vụ khác
<input type="checkbox"/>	Dịch vụ kiểm đếm, mã vạch		

(17)

5. Thời gian hoạt động của doanh nghiệp

	< 1 năm		Từ 5 đến 10 năm
	Từ 1 đến 5 năm		>10 năm

6. Phạm vi hoạt động của doanh nghiệp

	Trong tỉnh
	Trong nước
	Quốc tế

7. Hiện tại, doanh nghiệp có liên kết với các đơn vị khác để làm dịch vụ không?

	Có
	Không

8. (Nếu câu trả lời là “không” cho câu hỏi số 7, vui lòng trả lời tiếp câu số 8)

(18) Doanh nghiệp có sẵn sàng liên kết với các đơn vị khác để mở rộng phạm vi hoạt động không?

	Có
	Không

9. Về thiết bị, công nghệ của doanh nghiệp

9.1. Tình trạng về thiết bị và công nghệ của doanh nghiệp hiện đang sở hữu?

Rất lạc hậu Lạc hậu Trung bình Hiện đại Rất hiện đại

9.2. Tình trạng công suất máy móc thiết bị?

Rất nhỏ Nhỏ Trung bình Lớn Rất lớn

9.3. Khả năng đáp ứng của máy móc thiết bị?

Chưa đủ khả năng Đủ khả năng Thừa khả năng

9.4. Khả năng và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc của Doanh nghiệp hiện tại?

Rất thấp Thấp Trung bình Cao Rất cao

10. Về nguồn nhân lực

10.1. Về khả năng đáp theo trình độ

Nguồn nhân lực theo trình độ tại Doanh nghiệp hiện nay như thế nào	Hoàn toàn không đáp ứng	Không đáp ứng nhưng có thể đào tạo lại	Bình thường	Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm	Hoàn toàn đáp ứng công việc
Sau đại học	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Đại học/ Cao đẳng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trung cấp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Khác (ghi rõ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.2. Khả năng đáp ứng công việc theo chuyên môn

Chuyên môn	Hoàn toàn không đáp ứng	Không đáp ứng nhưng có thể đào tạo lại	Bình thường	Đáp ứng nhưng vẫn cần đầu tư thêm	Hoàn toàn đáp ứng công việc
Kiến thức chuyên môn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kỹ năng lãnh đạo, quản lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kỹ năng mềm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3. Về đào tạo nhân viên

* Hàng năm doanh nghiệp của ông/bà có cử nhân viên đi đào tạo hoặc đào tạo lại không?

Có Không

+ Nếu có, xin cho biết họ có được hỗ trợ kinh phí không?

Hỗ trợ toàn bộ Hỗ trợ 1 phần Không hỗ trợ

• Doanh nghiệp của ông bà đào tạo nhân viên thông qua hình thức nào?

Đào tạo trên thực tế công việc Đào tạo tại địa phương

Đào tạo tại các cơ sở ngoại tỉnh Đào tạo quốc tế

Khác (ghi rõ):.....

B. Đánh giá của doanh nghiệp về dịch vụ logistics tại Bình Định

Xin cho biết mức độ đồng ý của Quý doanh nghiệp về các nhận định dưới đây về hoạt động cung cấp dịch vụ logistics tại Bình Định

Các giá trị từ 1 đến 5 ở mỗi câu hỏi tương ứng với mức độ đồng ý tăng dần

STT	Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
	Khuôn khổ pháp lý và các chính sách quản lý của Nhà nước	1	2	3	4	5
1.	Các chính sách của chính phủ ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ logistics					
2.	Hành lang pháp lý đối với dịch vụ logistics còn chông chéo mâu thuẫn					
3.	Đơn giản hóa và minh bạch hệ thống hải quan giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn					
4.	Đơn giản hóa khâu thủ tục giấy tờ xuất nhập khẩu giúp cho sự phát triển dịch vụ logistics tốt hơn					
5.	Các chính sách quản lý của UBND tỉnh Bình Định giúp cho sự phát triển của dịch vụ logistics tốt hơn					

STT	Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
6.	Triển khai hải quan điện tử tại Bình Định góp phần thúc đẩy sự phát triển dịch vụ logistics					
I	Kết cấu hạ tầng	1	2	3	4	5
7. 8	Tại Bình Định, kết cấu hạ tầng cho vận tải hàng hóa không đồng bộ					
8. 9	Hạ tầng cảng Quy Nhơn chưa được đầu tư đúng mức					
9.	Thường xuyên xảy ra tình trạng ùn tắc ảnh hưởng đến hoạt động logistics					
10.	Hạ tầng sân bay Phù Cát chưa được đầu tư đúng mức					
11.	Hạ tầng đường sắt kết nối tốt vào mạng lưới giao thông quốc gia					
12.	Mặt bằng kho bãi đáp ứng được yêu cầu của khách hàng					
II	Môi trường kinh tế	1	2	3	4	5
13.	GDP tác động đến việc phát triển dịch vụ logistics					
14.	Xu hướng phát triển dịch vụ thuê ngoài đối với dịch vụ logistics ngày càng tăng					
15.	Sự cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics ngày càng gay gắt					
16.	Đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư giúp dịch vụ logistics phát triển nhanh					
17.	Kim ngạch XNK tăng giúp dịch vụ logistics phát triển theo					
18.	Các thay đổi về thuế suất đối với hàng hóa XNK ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ logistics					
V	Môi trường văn hóa – xã hội	1	2	3	4	5
19.	Liên kết giữa các DN trong ngành sẽ giúp dịch vụ logistics hiệu quả hơn					
20.	Các DN trong ngành logistics thường xuyên liên kết với nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ					
21.	DN logistics liên kết chặt chẽ với khách hàng (để nâng cao chất lượng dịch vụ)					
22.	DN thường chi trả các khoản phí không chính thức để việc khai thác hàng thuận tiện hơn					
23.	Nhận thức của khách hàng (các đơn vị kinh doanh) về tầm quan trọng của dịch vụ logistics ngày càng được nâng cao					
	Môi trường công nghệ thông tin	1	2	3	4	5
24.	CNTT giúp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics					
25.	CNTT giúp giảm chi phí dịch vụ logistics					

STT	Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Rất đồng ý
26.	CNTT giúp rút ngắn thời gian quản lý hàng hóa					
27.	DN ứng dụng CNTT trong khai thác dịch vụ logistics tốt					
28.	DN có phần mềm theo dõi tình trạng hàng hóa					
29.	Khách hàng của DN dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi					
30.	Hoạt động của DN hiệu quả hơn nhờ sự hỗ trợ của các phần mềm CNTT					
I	Đánh giá chung	1	2	3	4	5
31.	Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định hiện tại khá phát triển					
32.	Hoạt động cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định sẽ phát triển mạnh					
33.	Dịch vụ logistics giúp nâng cao hiệu quả kinh tế- xã hội					

C. Ý kiến khác

1. Quý doanh nghiệp vui lòng liệt kê các vấn đề khó khăn nhất trong hoạt động cung cấp dịch vụ logistics mà doanh nghiệp gặp phải.

.....

.....

.....

.....

2. Theo Quý Doanh nghiệp, Nhà nước/chính quyền địa phương cần hỗ trợ gì để doanh nghiệp hoạt động hiệu quả hơn?

.....

.....

.....

.....

3. Quý Doanh nghiệp có những đề xuất gì để dịch vụ logistics phát triển tốt hơn?

.....

.....

.....

.....

D. Một số thông tin liên quan (không bắt buộc)

Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ Doanh nghiệp:.....

Số điện thoại/fax:

Chức vụ người được khảo sát:

Xin chân thành cảm ơn Quý doanh nghiệp!

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT
TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI

Mẫu số 2

Tỉnh:

PHIẾU KHẢO SÁT

NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA DOANH NGHIỆP LOGISTICS BÌNH ĐỊNH TỪ PHÍA DOANH NGHIỆP SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Kính thưa ông/ bà!

Được UBND tỉnh Bình Định giao thực hiện Đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 – 2020, tầm nhìn 2030*”, với mục tiêu Đề tài đạt chất lượng cao, phục vụ thiết thực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế - Xã hội Bình Định rất mong nhận được những thông tin xác thực và hữu ích từ quý ông/bà. Những thông tin ông/bà cung cấp sẽ được cam kết bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Nếu lựa chọn phương án nào, xin ông/bà đánh dấu ✓ vào ô □.

A. Thông tin chung về doanh nghiệp

Xin Quý Doanh nghiệp cung cấp một số thông tin sau:

1. Loại hình doanh nghiệp

<input type="checkbox"/>	Doanh nghiệp Nhà nước
<input type="checkbox"/>	Doanh nghiệp ngoài Nhà nước
<input type="checkbox"/>	Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài

2. Quy mô vốn đầu tư của doanh nghiệp

<input type="checkbox"/>	< 10 tỷ đồng	<input type="checkbox"/>	Từ 20 tỷ đến 50 tỷ đồng
--------------------------	--------------	--------------------------	-------------------------

	Từ 10 tỷ đến 20 tỷ đồng		> 50 tỷ đồng
--	-------------------------	--	--------------

3. Số lao động trong doanh nghiệp

	< 10 người		Từ 50 đến 200 người
	Từ 10 đến 50 người		Từ 200 đến 300 người
	Trên 300 người		

4. Lĩnh vực hoạt động

	Nông-lâm-ngư nghiệp
	Công nghiệp
	Dịch vụ

5. Thời gian hoạt động của doanh nghiệp

	< 1 năm		Từ 5-10 năm
	Từ 1 đến 5 năm		>10 năm

6. Doanh nghiệp có nhu cầu giao dịch hàng hóa nào?

	Chỉ trong nội địa
	Quốc tế

7. Doanh nghiệp có bộ phận chuyên trách mảng logistics không?

	Có
	Không

B. Đánh giá về mức độ hài lòng của Doanh nghiệp đối với dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

Xin cho biết mức độ đồng ý của Ông/bà về các nhận định dưới đây về chất lượng dịch vụ logistics tại tỉnh Bình Định

Nhà cung cấp dịch vụ sau đây viết tắt là NCC

Các giá trị từ 1 đến 5 ở mỗi câu hỏi tương ứng với mức độ hài lòng tăng dần

STT	Chỉ tiêu	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Trung lập	Hài lòng	Rất hài lòng
I	Cơ sở vật chất kỹ thuật	1	2	3	4	5
1.	Các trang thiết bị của NCC đầy đủ để phục vụ nhu cầu khách hàng					
2.	Các trang thiết bị của NCC luôn sẵn sàng để phục vụ nhu cầu khách hàng					
3.	Bố trí các khu làm thủ tục, lấy hàng thuận tiện					
4.	Khả năng theo dõi hàng hóa tại NCC tốt					
5.	Điều kiện vệ sinh kho bãi tại NCC tốt					
6.	Cơ sở hạ tầng, điều kiện kho bãi tốt					
II	Yếu tố nhân lực	1	2	3	4	5
7.	Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên niềm nở, có trách nhiệm					

STT	Chỉ tiêu	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Trung lập	Hài lòng	Rất hài lòng
I	Cơ sở vật chất kỹ thuật	1	2	3	4	5
8.	Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng					
9.	Nhân viên có kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng					
10.	Nhân viên luôn có phản hồi kịp thời, giải đáp thỏa đáng đối với phàn nàn khách hàng					
11.	NCC luôn có tinh thần cải tiến, hướng đến nhu cầu khách hàng					
III	Quá trình phục vụ	1	2	3	4	5
12.	NCC ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng					
13.	Quy trình cung cấp dịch vụ đơn giản, thuận tiện cho khách hàng					
14.	Quy trình giải quyết khiếu nại được thông tin đầy đủ đến khách hàng					
15.	Quy trình giải quyết khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho khách hàng					
16.	Thực tế trong quy trình giải quyết khiếu nại, NCC đã thực hiện đúng theo quy trình công bố với khách hàng					
17.	Hiệu quả trong khai thác hàng và quản lý của NCC cao					
18.	NCC thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng					
19.	NCC luôn giải đáp thỏa đáng các phàn nàn, thắc mắc của khách hàng					
20.	NCC luôn tiếp tục cải tiến hướng đến nhu cầu khách hàng					
IV	Năng lực phục vụ	1	2	3	4	5
21.	Tốc độ thực hiện dịch vụ nhanh chóng					
22.	NCC luôn cung cấp dịch vụ một cách đáng tin cậy (thực hiện đúng cam kết, giao nhận hàng đúng hạn)					
23.	NCC luôn cung cấp dịch vụ đồng nhất giữa các khách hàng					
24.	NCC luôn đảm bảo an toàn cho hàng hóa					
25.	NCC luôn đảm bảo độ chính xác của chứng từ					
26.	Các dịch vụ của NCC đa dạng và luôn sẵn có					
27.	NCC có khả năng đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của khách hàng					
V	Giá cả	1	2	3	4	5
28.	Giá cước dịch vụ của NCC hợp lý, cạnh tranh					
29.	Giá cước dịch vụ của NCC đúng như cam kết					
30.	Ngoài giá cước dịch vụ, DN thường xuyên phải chi trả những chi phí không chính thức để dịch vụ thuận tiện hơn					
VI	Hình ảnh, uy tín, trách nhiệm xã hội	1	2	3	4	5

STT	Chỉ tiêu	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Trung lập	Hài lòng	Rất hài lòng
I	Cơ sở vật chất kỹ thuật	1	2	3	4	5
31.	NCC có uy tín, tin cậy trên thị trường					
32.	NCC có cách ứng xử, trách nhiệm đối với an toàn trong khai thác, làm hàng					
33.	NCC luôn đảm bảo yếu tố môi trường trong khai thác					
VII	Đánh giá chung					
34.	DN hài lòng với cung cách phục vụ của NCC					
35.	DN hài lòng với cơ sở vật chất của NCC					
36.	DN hài lòng với chất lượng dịch vụ của NCC					

(19)

C. Một số ý kiến khác

1. Những khó khăn chính mà Quý doanh nghiệp thường gặp khi sử dụng dịch vụ logistics?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Theo Quý Doanh nghiệp, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics cần ưu tiên vấn đề gì để cải thiện dịch vụ tốt hơn?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Theo Quý Doanh nghiệp, Nhà nước/ chính quyền địa phương cần hỗ trợ gì để việc tiếp cận dịch vụ được thuận tiện hơn?

.....

.....

.....

.....

.....

D. Một số thông tin liên quan (không bắt buộc)

Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ Doanh nghiệp:.....

Số điện thoại/fax:

Chức vụ người được khảo sát:

Xin chân thành cảm ơn Quý doanh nghiệp!

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT
TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI

Mẫu số 3

Tỉnh:

PHIẾU KHẢO SÁT

**KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ LOGISTICS BÌNH ĐỊNH TỪ
PHÍA DOANH NGHIỆP CUNG CẤP DỊCH VỤ LOGISTICS**

Kính thưa ông/ bà!

Được UBND tỉnh Bình Định giao thực hiện Đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 – 2020, tầm nhìn 2030*”, với mục tiêu Đề tài đạt chất lượng cao, phục vụ thiết thực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế - Xã hội Bình Định rất mong nhận được những thông tin xác thực và hữu ích từ quý ông/bà. Những thông tin ông/bà cung cấp sẽ được cam kết bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Nếu lựa chọn phương án nào, xin ông/bà đánh dấu ✓ vào ô □.

I. Thông tin chung về doanh nghiệp (DN)

1. Tên doanh nghiệp:.....

2. Địa chỉ:.....

3. Loại hình doanh nghiệp:

Công ty cổ phần Công ty TNHH Doanh nghiệp tư nhân

Doanh nghiệp FDI Hợp tác xã/Tổ hợp tác Doanh nghiệp nhà nước

Khác (ghi rõ):.....

4 Thời gian hoạt động của doanh nghiệp tính đến thời điểm hiện tại?

- Dưới 1 năm Từ 1 - 3 năm Từ 3 - 5 năm
 Từ 5 -10 năm Trên 10 năm Khác:năm

5. Phạm vi hoạt động:

- Tại địa phương Vùng duyên hải miền Trung Toàn quốc
 Quốc tế Tất cả

6. Quy mô lao động hiện tại của doanh nghiệp?

- Từ 10 người trở xuống Trên 10-50 người Trên 50 - 100 người
 Trên 100 - 200 người Trên 200 - 300 người Trên 300 - 500 người
 Trên 500 người Khác:.....người

7. Lĩnh vực dịch vụ doanh nghiệp đang cung cấp (có thể chọn nhiều phương án)

- Dịch vụ vận tải nội địa (đường bộ đường sắt đường biển đường không)
 Dịch vụ vận tải quốc tế Dịch vụ kho bãi Dịch vụ giao nhận
 Dịch vụ khảo sát Dịch vụ khác (ghi rõ):.....

II. Nội dung khảo sát

8. Theo ông/bà, trong thời gian qua tỉnh đã ban hành những chính sách nào nhằm khuyến khích phát triển dịch vụ logistics? (Có thể chọn nhiều lựa chọn)

Tên chính sách	Chưa có	Đã có (Nếu chọn có xin vui lòng đánh giá tiếp)	Không biết
Chính sách về đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng logistics (cảng biển, thiết bị bốc xếp, hạ tầng giao thông, phương tiện vận tải...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Hiệu quả <input type="checkbox"/> Chưa hiệu quả	<input type="checkbox"/>
Chính sách ưu đãi thu hút đầu tư vào các lĩnh vực logistics chủ yếu (tiền thuê, sử dụng đất, thuế...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Hiệu quả <input type="checkbox"/> Chưa hiệu quả	<input type="checkbox"/>
Chính sách về tín dụng (tiếp cận vốn cho DN hỗ trợ vay lãi suất ưu đãi...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Hiệu quả <input type="checkbox"/> Chưa hiệu quả	<input type="checkbox"/>
Chính sách đào tạo nhân lực (mở lớp tập huấn, hỗ trợ DN đưa nhân viên đi học...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Hiệu quả <input type="checkbox"/> Chưa hiệu quả	<input type="checkbox"/>
Khác (ghi rõ):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Hiệu quả <input type="checkbox"/> Chưa hiệu quả	<input type="checkbox"/>

9. Doanh nghiệp ông/bà, đã nhận được những hỗ trợ nào từ tỉnh Bình Định? (Có thể trả lời nhiều đáp án)

- Hỗ trợ tiếp cận vay vốn ưu đãi Hỗ trợ đào tạo lao động
 Hỗ trợ đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng
 Hỗ trợ về thủ tục miễn, giảm thuế
 Hỗ trợ về đất đai Không hỗ trợ
 Không biết Khác (ghi rõ):.....

10. Những trở ngại mà doanh nghiệp ông/bà thường gặp khi cung cấp các dịch vụ logistics:

Những trở ngại	Chưa bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên
Trong hệ thống cầu cảng, bến bãi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong kho bãi, xếp dỡ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong kiểm tra hàng hóa khi giao nhận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong vận chuyển đường bộ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong an ninh, an toàn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong việc trả các khoản phí không chính thức	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong việc mất nhiều chi phí vé thời gian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Khác (ghi rõ):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giúp doanh nghiệp cung cấp dịch vụ giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở tiêu chí “Thường xuyên”:

.....

11. Theo ông/bà những khó khăn của đơn vị cung cấp dịch vụ logistics tại các cảng biển ở Bình Định là gì? (Có thể trả lời nhiều đáp án)

- Hệ thống cầu cảng, bến bãi còn thiếu
 Thiết bị bốc xếp tại cảng còn nhiều hạn chế
 Hệ thống kho bãi còn thiếu
 Thiếu các tuyến đường vận chuyển hàng hóa đường biển
 Khả năng kết nối với các loại hình giao thông khác (đường bộ, đường sắt, đường không) chưa cao
 Khác (ghi rõ).....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

12. Theo ông/bà, để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định thì vấn đề nào là khó khăn, bức xúc nhất cần ưu tiên giải quyết? (đánh vào ô vuông số thứ tự từ 1,2... với 1 là quan trọng, ưu tiên thực hiện trước nếu thấy cùng quan trọng như nhau và phải thực hiện đồng bộ thì có thể đánh 2 số 1 hoặc 2 số 2).

- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường bộ
- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường sắt
- Đầu tư phát triển hạ tầng cảng biển
- Đầu tư phát triển hạ tầng thông tin liên lạc
- Đầu tư phát triển hạ tầng kho bãi
- Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Cải cách thủ tục hành chính
- Xây dựng cơ chế, chính sách ưu đãi, khuyến khích

Phát triển nguồn cung hàng hóa

Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

.....
.....

13. Để đầu tư hoàn thiện cơ sở hạ tầng (giao thông - thông tin liên lạc) phục vụ cho logistics ở Bình Định hiện nay, theo ông/bà, nên dùng hình thức nào? (Có thể chọn nhiều đáp án và giải thích rõ lý do lựa chọn)

- Nhà nước đầu tư toàn bộ và cho thuê
- Tư nhân đầu tư toàn bộ và khai thác
- Theo hình thức BOT, BTO, BT
- Theo hình thức hợp tác công tư PPP
- Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng giải thích lý do lựa chọn của mình

14. Theo ông/bà nhà nước có nên miễn giảm tiền thuê đất tiền sử dụng đất cho các doanh

nghiệp để khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho họ trong việc đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng kinh doanh dịch vụ logistics không?

Có Không

15. Nếu giảm tiền thuê, tiền sử dụng đất thì giảm bao nhiêu % so với hiện tại là hợp lý?

10% 20% 30% 50% Khác (ghi rõ):.... %

16. Nếu miễn tiền thuế, tiền sử dụng đất thì miễn bao nhiêu năm là phù hợp?

01 năm 03 năm 05 năm 07 năm Khác (ghi rõ):.....năm

17. Để nhanh chóng phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển dịch vụ logistics ở Bình Định trong giai đoạn hiện nay, theo ông/bà, nên dùng hình thức nào? (Có thể chọn nhiều đáp án và giải thích rõ lý do lựa chọn)

- Thành lập cơ sở đào tạo, khoa chuyên ngành logistics trên địa bàn tỉnh
- Liên kết với các trường đại học mở các lớp đào tạo trên địa bàn tỉnh
- Xây dựng chính sách ưu đãi thu hút nguồn nhân lực từ nơi khác
- Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng giải thích lý do lựa chọn của mình

18. Theo ông/bà, để cải cách hành chính và tăng cường quản lý nhà nước trong lĩnh vực logistics nên ưu tiên giải quyết vào vấn đề nào sau đây? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Thủ tục đăng ký kinh doanh Thủ tục hải quan
- Thủ tục giao thông đường bộ Thành lập Hiệp hội logistics

Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

19. Để khuyến khích các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics thì trước hết cần phải làm gì? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Tuyên truyền nâng cao nhận thức cho các DN sử dụng dịch vụ
- Nâng cao chất lượng phục vụ
- Tăng cường công tác quảng bá tiếp thị
- Giảm giá thành dịch vụ

Đa dạng hóa và kết nối các loại **hình** vận chuyển

Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

20. Để phát triển thị trường dịch vụ logistics, theo ông/bà nên tập trung vào đâu? (đánh vào ô vuông số thứ tự từ 1,2... với 1 là quan trọng nhất nếu thấy cùng quan trọng như nhau và phải thực hiện đồng bộ thì có thể đánh 2 số 1 hoặc 2 số 2)

Các ban quản lý Khu công nghiệp

Các ban quản lý Khu kinh tế

Các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu

Các doanh nghiệp sản xuất

Các doanh nghiệp FDI

Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

.....
.....
.....

21. Theo ông/bà các doanh nghiệp đang cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định muốn nâng cao năng lực cạnh tranh thì vấn đề nào cần ưu tiên giải quyết? (đánh vào ô vuông số thứ tự từ 1,2... với 1 là quan trọng, ưu tiên thực hiện trước, nếu thấy cùng quan trọng như nhau và phải thực hiện đồng bộ thì có thể đánh 2 số 1 hoặc 2 số 2)

Phát triển, đa dạng các loại hình dịch vụ logistics

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực logistics

Tăng cường đầu tư hiện đại hóa trang thiết bị

Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin

Tăng cường liên kết, liên danh với các đối tác

Tăng cường liên kết, hợp tác với các doanh nghiệp trong tỉnh, trong nước

Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà

ông/ bà đã lựa chọn ở trên:

22. Các giải pháp khác để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định

.....
.....
.....

23. Các đề xuất, kiến nghị về chính sách phát triển dịch vụ logistics hiện nay?

* Đối với Tỉnh Bình Định

.....
.....
.....
.....

* Đối với Trung ương

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT
TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI

Mẫu số 4
Tỉnh:

PHIẾU KHẢO SÁT

**KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ LOGISTICS BÌNH ĐỊNH TỪ
PHÍA DOANH NGHIỆP SỬ DỤNG DỊCH VỤ LOGISTICS**

Kính thưa ông/ bà!

Được UBND tỉnh Bình Định giao thực hiện Đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 – 2020, tầm nhìn 2030*”, với mục tiêu Đề tài đạt chất lượng cao, phục vụ thiết thực cho sự phát triển kinh tế - xã hội

của tỉnh, Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế - Xã hội Bình Định rất mong nhận được những thông tin xác thực và hữu ích từ quý ông/bà. Những thông tin ông/bà cung cấp sẽ được cam kết bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Nếu lựa chọn phương án nào, xin ông/bà đánh dấu ✓ vào ô □.

Ông (bà) vui lòng cho biết một số thông tin sau:

I. Thông tin chung về doanh nghiệp (DN)

1. Tên doanh nghiệp:.....

2. Địa chỉ:.....

3. Loại hình doanh nghiệp:

Công ty cổ phần Công ty TNHH Doanh nghiệp tư nhân

Doanh nghiệp FDI Hợp tác xã/Tổ hợp tác Doanh nghiệp nhà nước

Khác (ghi rõ):.....

4 Thời gian hoạt động của doanh nghiệp tính đến thời điểm hiện tại?

Dưới 1 năm Từ 1 - 3 năm Từ 3 - 5 năm

Từ 5 -10 năm Trên 10 năm Khác: năm

5. Lĩnh vực kinh doanh chính của doanh nghiệp?

Hàng tiêu dùng đóng gói Thủy sản

Điện tử tiêu dùng Phân phối bán lẻ

Khác (ghi rõ):.....

II. Nội dung khảo sát

6. Mức độ quan tâm của doanh nghiệp về dịch vụ logistics?

Không biết gì về logistics

Có nghe nói nhưng không quan tâm

Có quan tâm nhưng chưa sử dụng

Rất quan tâm và đã sử dụng

7. Xin ông/bà vui lòng cho biết, DN của ông/bà có thuê ngoài dịch vụ logistics không?

Có

Không

8. Xin ông/bà vui lòng cho biết, DN của ông/bà đang sử dụng dịch vụ logistics ở mức độ nào?

Trong toàn bộ hoạt động SXKD

Trong hoạt động thu cung cấp các yếu tố đầu vào

Trong hoạt động tiêu thụ sản phẩm

Khác (nêu rõ):.....

9. Các yếu tố đầu vào của doanh nghiệp được cung cấp chủ yếu ở đâu?

Nội tỉnh

Các tỉnh duyên hải miền trung

Các tỉnh nam bộ

Các tỉnh bắc bộ

Các tỉnh tây nguyên

Nước ngoài

Toàn quốc

Khác (ghi rõ):.....

10. Thị trường tiêu thụ hàng hóa chủ yếu của doanh nghiệp ở đâu?

Nội tỉnh

Các tỉnh duyên hải miền trung

Các tỉnh nam bộ

Các tỉnh bắc bộ

Các tỉnh tây nguyên

Nước ngoài

Toàn quốc

Khác (ghi rõ):.....

11. Để quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ logistics, ông/bà thường sử dụng các tiêu chí nào sau

Các tiêu chí	Rất không quan trọng -> Rất quan trọng				
	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Sự đa dạng về dịch vụ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Chất lượng dịch vụ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Giá cả thấp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Phạm vi địa bàn hoạt động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kinh nghiệm, am hiểu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Đội ngũ nhân sự đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Khả năng cung cấp hệ thống IT thích hợp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Có khả năng cải tiến	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Khả năng hỗ trợ mở rộng kinh doanh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Loại hình doanh nghiệp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Mối quan hệ lâu dài với DN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ông/bà đánh giá như thế nào về những chi phí cho hoạt động dưới đây của dịch vụ logistics của doanh nghiệp mình

Các loại chi phí	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp	Không biết
Chi phí vận tải	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chi phí giao nhận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chi phí xếp dỡ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chi phí lưu kho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chi phí khác (ghi rõ):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Những trở ngại mà doanh nghiệp ông/bà thường gặp khi sử dụng các dịch vụ logistics

Những trở ngại	Chưa bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên
Trong hệ thống cầu cảng, bến bãi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong kho bãi, xếp dỡ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong kiểm tra hàng hóa khi giao nhận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong vận chuyển đường bộ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong an ninh, an toàn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong việc trả các khoản phí không chính thức	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trong việc mất nhiều chi phí về thời gian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giúp doanh nghiệp cung cấp dịch vụ giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở tiêu chí “Thường xuyên”:

.....

.....
.....
.....

14. Những trở ngại mà DN ông/bà thường gặp khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ logistics? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Loại hình dịch vụ cung cấp hạn chế
- Chất lượng dịch vụ không đúng như cam kết
- Chi phí cao hơn dự kiến
- Hệ thống IT không đạt yêu cầu
- Thiếu kinh nghiệm thực sự về logistics
- Vấn đề về nhân sự
- Khác (ghi rõ):

15. Ông/bà đánh giá như thế nào về khả năng kết nối các loại hình vận tải (đường bộ, đường sắt, đường không, đường thủy) trong quá trình thực hiện chuỗi cung ứng logistics?

- Rất khó khăn
- Khó khăn
- Bình thường
- Đơn giản
- Rất đơn giản

16. Theo ông/bà, để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định thì vấn đề nào là khó khăn nhất cần ưu tiên giải quyết? (đánh vào ô vuông số thứ tự từ 1,2 với 1 là quan trọng, ưu tiên thực hiện trước, nếu thấy cùng quan trọng như nhau và phải thực hiện đồng bộ thì có thể đánh 2 số 1 hoặc 2 số 2)

- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường bộ
- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường sắt
- Đầu tư phát triển hạ tầng cảng biển
- Đầu tư phát triển hạ tầng thông tin liên lạc
- Đầu tư phát triển hạ tầng kho bãi
- Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Cải cách thủ tục hành chính
- Xây dựng cơ chế, chính sách ưu đãi, khuyến khích
- Phát triển nguồn cung hàng hóa
- Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:.....

17. Theo ông/bà, để cải cách hành chính và tăng cường quản lý nhà nước trong lĩnh vực logistics nên ưu tiên giải quyết vào vấn đề nào sau đây? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Thủ tục đăng ký kinh doanh
- Thủ tục hải quan
- Thủ tục giao thông đường bộ
- Thành lập Hiệp hội logistics
- Khác (ghi rõ):.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:.....

18. Để khuyến khích các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics thì trước hết cần phải làm gì? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Tuyên truyền nâng cao nhận thức cho các DN sử dụng dịch vụ
- Nâng cao chất lượng phục vụ
 - Tăng cường công tác quảng bá tiếp thị
- Giảm giá thành dịch vụ
 - Đa dạng hóa và kết nối các loại hình vận chuyển
 - Khác (ghi rõ):

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

19. Để phát triển thị trường dịch vụ logistics, theo ông/bà nên tập trung vào đâu? (đánh vào ô vuông số thứ tự từ 1, 2... với 1 là quan trọng nhất, nếu thấy cùng quan trọng như nhau và phải thực hiện đồng bộ thì có thể đánh 2 số 1 hoặc 2 số 2)

- Các ban quản lý Khu công nghiệp
- Các ban quản lý Khu kinh tế
- Các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu o Các doanh nghiệp sản xuất
- Các doanh nghiệp FDI
- Khác (ghi rõ):

.....

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

20. Theo ông/bà các doanh nghiệp đang cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định muốn nâng cao năng lực cạnh tranh thì vấn đề nào cần ưu tiên giải quyết? (đánh vào ô vuông số thứ tự từ 1, 2 với 1 là quan trọng, ưu tiên thực hiện trước, nếu thấy cùng quan trọng như nhau và phải thực hiện đồng bộ thì có thể đánh 2 số 1 hoặc 2 số 2)

Phát triển các loại hình dịch vụ

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Tăng cường đầu tư hiện đại hóa máy móc thiết bị

Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin

Tăng cường liên kết, liên danh với các đối tác nước ngoài

Tăng cường liên kết, hợp tác với các doanh nghiệp trong tỉnh, trong nước

Khác (ghi rõ):

* Nếu có thể được, xin ông/bà vui lòng gợi ý những giải pháp giải quyết những vấn đề mà ông/bà đã lựa chọn ở trên:

21. Các giải pháp khác để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định

22. Các đề xuất, kiến nghị về chính sách phát triển dịch vụ logistics hiện nay?

* Đối với tỉnh Bình Định

* Đối với Trung Ương

Xin chân thành cảm ơn Quý doanh nghiệp!

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH

Mẫu số 5

Tỉnh:

**VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT
TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI**

PHIẾU KHẢO SÁT

**KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ LOGISTICS BÌNH ĐỊNH TỪ
PHÍA CÁN BỘ QUẢN LÝ, NHÀ KHOA HỌC**

Kính thưa ông/ bà!

Được UBND tỉnh Bình Định giao thực hiện Đề tài “*Giải pháp phát triển dịch vụ logistics trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 – 2020, tầm nhìn 2030*”, với mục tiêu Đề tài đạt chất lượng cao, phục vụ thiết thực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế - Xã hội Bình Định rất mong nhận được những thông tin xác thực và hữu ích từ quý ông/bà. Những thông tin ông/bà cung cấp sẽ được cam kết bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Nếu lựa chọn phương án nào, xin ông/bà đánh dấu ✓ vào ô □.

Ông (bà) vui lòng cho biết một số thông tin sau:

I. Thông tin chung về người trả lời

Họ và tên người được phỏng vấn:.....

Chức vụ:

Điện thoại: Email:

Đơn vị công tác:

II. Nội dung khảo sát

1. Theo ông/bà, trong những năm vừa qua, tỉnh Bình Định đã có những chính sách ưu đãi nào hỗ trợ các DN cung ứng dịch vụ logistics?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ tiếp cận vay vốn ưu đãi | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ đào tạo lao động |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ về thủ tục miễn, giảm thuế |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ về đất đai | <input type="checkbox"/> Không hỗ trợ |
| <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):..... | |

2. Theo ông/bà, những chính sách đó có phát huy hiệu quả không?

- Hiệu quả Chưa hiệu quả

3. Theo ông/bà, để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định thì những vấn đề nào cần

ưu tiên giải quyết?

- Điều chỉnh chính sách quản lý của Nhà nước đối với dịch vụ logistics
- Xây dựng cơ chế, chính sách ưu đãi, khuyến khích cho Doanh nghiệp
- Đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng
- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong kinh doanh
- Phát triển thị trường (nguồn cung hàng hóa)
- Cải cách thủ tục hải quan
- Nâng cao năng lực cạnh tranh của bản thân doanh nghiệp cung cấp dịch vụ
- Khác (ghi rõ):.....

4. Theo ông/bà, để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định thì tỉnh cần liên kết với các địa phương khác trong vùng về các vấn đề gì?

- Đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng trong vùng
- Đào tạo nguồn nhân lực ngành logistics
- Chính sách thu hút đầu tư vào ngành logistics
- Chính sách thu hút đầu tư vào các ngành khác
- Khác (ghi rõ):.....

5. Theo ông/bà, trong đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng, nên ưu tiên đầu tư lĩnh vực nào? (Đánh số vào ô lựa chọn với 1 là ưu tiên hàng đầu)

- Đầu tư phát triển hạ tầng cảng biển
- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường bộ
- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường sắt
- Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông đường hàng không
- Đầu tư phát triển hạ tầng thông tin liên lạc
- Đầu tư phát triển hạ tầng kho bãi

6. Theo ông/bà có nên miễn hoặc giảm tiền thuê đất/tiền sử dụng đất cho các doanh nghiệp để khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho họ trong việc đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng kinh doanh dịch vụ logistics không?

Có Không (chuyển sang câu 9)

7. Nếu giảm tiền thuê/ tiền sử dụng đất thì giảm bao nhiêu % so với hiện tại là hợp lý?

10% 20% 30% 50% Khác (ghi rõ):.....%

8. Nếu miễn tiền thuê/ tiền sử dụng đất thì miễn bao nhiêu năm là phù hợp?

01 năm 03 năm 05 năm 07 năm Khác (ghi rõ):.....

năm

9. Theo ông/bà, để nhanh chóng phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển dịch vụ logistics ở Bình Định trong giai đoạn hiện nay nên thực hiện biện pháp nào?

- Thành lập cơ sở đào tạo, khoa chuyên ngành logistics trên địa bàn tỉnh
 - Liên kết với các trường đại học mở các lớp đào tạo trên địa bàn tỉnh
- Xây dựng chính sách ưu đãi thu hút nguồn nhân lực từ nơi khác
- Khác (ghi rõ):.....

10. Theo ông/bà, để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực logistics nên thực hiện biện pháp nào?

- Thành lập Hiệp hội doanh nghiệp logistics tỉnh Bình Định
- Xây dựng quy chế phối hợp quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics giữa các cơ quan quản lý (giữa Sở Kế hoạch Đầu tư, Sở Công thương, Sở Giao thông vận tải)
- Hiện đại hóa ngành hải quan
- Khác (ghi rõ):.....

11. Để khuyến khích các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics thì trước hết cần phải làm gì?

- Tuyên truyền nâng cao nhận thức cho các DN sử dụng dịch vụ
- Nâng cao chất lượng phục vụ
- Tăng cường công tác quảng bá tiếp thị
- Giảm giá thành dịch vụ
- Đa dạng hóa và kết nối các loại hình vận chuyển
 - Khác (ghi rõ):.....

12. Theo ông/bà các doanh nghiệp đang cung ứng dịch vụ logistics tại Bình Định muốn nâng cao năng lực cạnh tranh thì vấn đề nào cần ưu tiên giải quyết?

- Phát triển các loại hình dịch vụ
- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực
- Tăng cường đầu tư hiện đại hóa máy móc thiết bị
- Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin
- Tăng cường liên kết, liên danh với các đối tác nước ngoài
- Tăng cường liên kết, hợp tác với các doanh nghiệp trong tỉnh, trong nước
- Khác (ghi rõ):

13. Các giải pháp khác để phát triển dịch vụ logistics tại Bình Định

.....
.....
.....
.....
.....

14. Các đề xuất, kiến nghị về chính sách phát triển dịch vụ logistics hiện nay?

* Đối với Tỉnh Bình Định

.....
.....
.....
.....
.....

* Đối với Trung ương

.....
.....
.....
.....
.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN!